

**ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN
INTERNA E IMAGEN PÚBLICA DEL ÁREA DE ATENCIÓN Y
TRATAMIENTO DE LA PENITENCIARIA VILLAHERMOSA DE CALI**

**ISABELLA ESCOBAR DÍAZ
VANESSA ROSAS HURTADO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO
SANTIAGO DE CALI
2013**

**ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN
INTERNA E IMAGEN PÚBLICA DEL ÁREA DE ATENCIÓN Y
TRATAMIENTO DE LA PENITENCIARIA VILLAHERMOSA DE CALI**

**ISABELLA ESCOBAR DÍAZ
VANESSA ROSAS HURTADO**

**Pasantía Institucional para optar al título de
Comunicador Social-Periodista**

**Director
MARÍA FERNANDA NAVARRO
Especialista en Comunicación Organizacional
Docente HC - Asesora Práctica Profesional**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO
SANTIAGO DE CALI
2013**

Nota de Aceptación

Aprobado por el comité de Grado en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar por el título de comunicadora social-periodista.

ADRIANA DELGADO REYES

Jurado

MONICA VALENCIA ALZATE

Jurado

Santiago de Cali, 4 de Diciembre de 2013

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	14
1.ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	16
2.PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	19
2.1.INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL	21
2.2.DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	22
2.2.1.Principios	22
2.2.2.Valores	23
2.2.3.Organigrama	23
3.INTERESES DE LA PASANTÍA	27
3.1.INTERÉS ACADÉMICO QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE	27
3.3.INTERÉS LABORAL QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE	27
3.4.INTERÉS Y APOORTE PRODUCTIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DONDE SE DESARROLLÓ LA PROPUESTA	28
4.PROBLEMA DE INVESTIGACION	30
4.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	30
4.2.PREGUNTA PROBLEMA	31
5.OBJETIVOS	32
5.1.OBJETIVO GENERAL	32
5.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	32
6.MARCOS DE REFERENCIA	33
6.1.MARCO CONTEXTUAL	33
6.1.1. Patio 1 internos con mejores condiciones socio-económicas	35

6.1.2. Patio 1ª, 2, 3, 4,5 y 6 internos en delitos generales como delincuencia común.	36
6.1.3. Patio 7 funcionarios públicos	36
6.1.4. Patio 8 tercera edad	36
6.1.4. Patio 9 paramilitares	36
6.1.5. Patio 10 mediana seguridad	37
6.1.6. Sistema penitenciario en Colombia	37
6.2 MARCO TEÓRICO	40
6.2.1 La comunicación	40
6.2.2 Canales de Comunicación.	45
6.2.3 La Comunicación Organizacional	48
6.2.4 La Noticia.	50
7.METODOLOGÍA	53
7.1.DESARROLLO DEL PLAN METODOLÓGICO QUE TUVO LA PASANTÍA	53
7.1.1.¿Qué se cumplió de lo pactado y cómo?	54
7.1.2.¿Qué no se cumplió y por qué?	55
7.1.3.¿Qué técnicas y herramientas de investigación utilizó?	55
7.1.4.¿Qué procedimientos fueron utilizados para cumplir con la pasantía?	56
7.2.RESULTADOS	57
7.2.1.Acciones de comunicación objetivo 2. s en calidad de esposas, hermanas, hijas; los resultados fueron los siguientes	70
7.2.3.Objetivo 3: Apoyo al área de Atención y Tratamiento	88
8.CRONOGRAMA DE TRABAJO	99
9.RECURSOS	100
9.1.TALENTOS HUMANO	100
9.2.RECURSOS FÍSICOS	101
9.3.RECURSOS FINANCIEROS	101
10.CONCLUSIONES	102
11.RECOMENDACIONES	104

BIBLIOGRAFÍA	105
ANEXOS	108

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Marco de estrategia del INPEC a nivel nacional	24
Cuadro 2. Ubicación de internos en patios	34
Cuadro 3. (BBC Mundo, 2005)	37
Cuadro 4. Sistema de clasificación de mensajes	42
Cuadro 5. Comparación de los canales formales e informales de comunicación	46
Cuadro 6. Características de los canales formales en la sociedad de masas y tradicional	47
Cuadro 7. Clases de comunicación	48
Cuadro 8. Encuesta área de Atención y Tratamiento	56
Cuadro 9. Sondeo NotINPEC Agosto 2011- Agosto 2012	70
Cuadro 10. Sondeo de medios	71
Cuadro 11. Encuesta percepción de la imagen pública de EPMSC - Cali	77
Cuadro 12. PEC (plan estratégico de comunicación)	83
Cuadro 13. Clase de periodismo 1	88
Cuadro 14. Clase de periodismo 2	89
Cuadro 15. Clase de periodismo 3	89
Cuadro 16. Clase de periodismo 4	90
Cuadro 17. Clase de periodismo 5	90
Cuadro 18. Clase de periodismo 6	91
Cuadro 19. Publicaciones en medios masivos de comunicación	97
Cuadro 20. Planeación pasantía	98
Cuadro 21. Relación capital humano	99

Cuadro 22. Recursos Físicos	100
Cuadro 23. Recursos Financieros	100

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de ubicación del establecimiento penitenciario	19
Figura. 2. Logo	20
Figura 3. Estructura orgánica del EPMSC	23
Figura 4. Mapa de ubicación del Establecimiento Penitenciario	33
Figura 5. Gráfico ¿Sabe usted cuáles son las metas actuales del área?	56
Figura 6. Gráfico ¿A través de qué medios o espacios recibieron la información?	57
Figura 8. Gráfico ¿Usted sabe cuál es la misión, visión y valores de la organización?	58
Figura 9. Gráfico ¿A través de qué medios y que espacios recibió esta información?	58
Figura 10. Gráfico ¿Cómo es su relación con sus superiores?	59
Figura 11. Gráfico ¿Cómo es la relación entre sus compañeros del área?	59
Figura 12. Gráfico ¿Existe en su área un ambiente de participación y diálogo?	60
Figura 13. Gráfico ¿Considera que existe un ambiente de participación y diálogo entre la población reclusa?	60
Figura 14. Gráfico ¿Cómo se maneja la información dentro del área?	61
Figura 15. Gráfico ¿Cómo se entera de las decisiones tomadas en el área?	61
Figura 16. Gráfico ¿Si necesita comunicar algo a su superior, como lo hace?	62
Figura 17. Gráfico ¿Si necesita comunicar algo a la población reclusa, como lo hace?	62

Figura 18. Gráfico ¿Qué programas ofrecidos por el área dirigida a la población reclusa considera que requiere apoyo de comunicación?	63
Figura 19. Gráfico ¿Cómo considera que es el estado actual de la comunicación del área de Atención y Tratamiento?	64
Figura 20. Gráfico ¿A través de qué medios y que espacios recibe información del área?	64
Figura 21. Gráfico Evaluación de medios y espacios de comunicación	65
Figura 22. Gráfico ¿Existen medios o espacios de comunicación dirigidos a la población reclusa?	66
Figura 23. Gráfico Evaluación de los medios y espacios de comunicación	68
Figura 24. Gráfico ¿A través de qué medio prefiere recibir información del área?	68
Figura 25. Gráfico ¿Cómo se entera de lo que sucede al interior del establecimiento?	77
Figura 26. ¿Con qué frecuencia recibe noticias sobre el establecimiento?	78
Figura 27. Gráficos ¿Qué tipo de noticias son las que recibe a cerca del centro?	79
Figura 28. Gráfico ¿Qué piensa usted a cerca de la labor que adelanta el INPEC?	80
Figura 29. Gráfico ¿Usted visita la página web del INPEC?	81
Figura 30. Gráfico ¿Usted considera que el INPEC realiza tratamiento para la resocialización de los internos?	82
Figura 31. Manual de relación con los medios masivos de comunicación	92
Figura 32. Plantilla Digital Boletín semanal	96

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Grafitti derechos y deberes.	Pág. 108
Anexo B. Plegable inducción	109
Anexo C. Recuperación de carteleras	111
Anexo D. Publicaciones boletín semanal Notinpec.	112
Anexo E. Publicación del 25 de Febrero – 1 Marzo.	113
Anexo F. Publicación del 18- 22 de Marzo	114
Anexo G. Publicación del 22- 26 de Abril.	115
Anexo H. Publicación del 6- 10 de Mayo	116
Anexo I. Publicación de Mayo	117
Anexo J. Publicación del 27- 31 Mayo	118
Anexo K. Publicación del 10- 14 de Junio	119
Anexo L. Publicación del 17- 21 de Junio	120
Anexo LL. Clase de periodismo	121

RESUMEN

La presente pasantía institucional partió de la necesidad identificada y expresada por la institución penitenciaria tras un primer acercamiento de las partes interesadas, en el cual se dejó evidenciar la problemática presentada en interior y exterior del establecimiento que radicaba en la mala imagen y percepción que el público externo tenía de la institución, además de poca participación de la entidad en las publicaciones del boletín semanal NotiINPEC.

Es por lo anterior que las estudiantes de Comunicación Social- Periodismo Isabella Escobar y Julie Vanessa Rosas en respuesta diseñaron una estrategia de comunicación que cumpliera el objetivo de fortalecer la comunicación interna del área de Atención y Tratamiento y a su vez la imagen pública del Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Cali- Villahermosa.

El documento describe y hace una radiografía precisa de la situación actual de la intracomunicación y de la imagen pública del Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Cali, a su vez evidencia la ejecución de dicha estrategia en la cual se pretende dar solución a la problemática nombrada anteriormente.

En el proceso de investigación fue de gran importancia consultar autores que ayudaran a descifrar e interpretar la realidad que se estaba presentando, además se utilizaron varios conceptos que fueron necesario para iniciar con la estrategia que se propuso. En cuanto a la metodología se implementó el enfoque histórico-hermenéutico ya que se buscaba dar solución a una problemática en el contexto histórico y social, de esta manera se encontraron algunas dificultades que necesitaban pronta solución, por lo que fue pertinente proponer alternativas que mejoramiento de las necesidades que se estaban presentando.

La pasantía se emprendió por la necesidad de mejorar la imagen pública de la institución frente a su público externo, lo anterior se evidencio por medio de encuesta realizada a las familias el día de visitas y un seguimiento a las noticias que los medios masivos de comunicación publicaban de la institución, también se evidencio el limitante apoyo a los procesos que se manejan en el Área de Atención y Tratamiento, por lo anterior, se dio inicio al diseño, ejecución y evaluación de la estrategia, esto se realizó asistiendo 20 horas semanales durante 17 semanas a la institución.

Los resultados se encontraron satisfactorios, pues se logro crear un manual de relaciones con los medios, se retomaron las carteleras y se dictaron unas clases de periodismo a los internos para su participación en el periódico

trimestral, además de plasmar un mural y el plegable donde describían los derechos que tienen los internos al ingresar al centro penitenciario, se lograron publicaciones positivas en los medios masivos de comunicación y en NotilNPEC, sin embargo se reconoce que los limitantes de tiempo, disposición y recursos físicos impidieron el desarrollo óptimo y excelente del proyecto, así como su continuidad.

Palabras Claves. Estrategia de Comunicación, Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Cali- Villahermosa, imagen pública, medios, comunicación, plegable, manual

INTRODUCCIÓN

La estrategia para el fortalecimiento de la comunicación interna e imagen pública del área de Atención y Tratamiento de la penitenciaría Villahermosa de Cali, ambicionó responder a las diferentes demandas de comunicación que en la intervención se pudieron identificar.

El INPEC¹ a nivel nacional cuenta con un departamento de comunicaciones que tiene asiento en la ciudad de Bogotá, sin embargo, a nivel local y específicamente la penitenciaría de Villahermosa, carece de un área y personal idóneo que maneje en forma adecuada el flujo de información generada por los diferentes procesos adelantados dentro de la organización, entorpeciendo la eficacia de dichos procesos, lo anterior conlleva a que la imagen pública de la institución cada día se deteriore ya que no hay personal que se encargue de exponer y enviar a los medios de comunicación las actividades que se realizan dentro de la institución, por tal razón, los medios de comunicación solo muestran las noticias negativas que se presentan, empeorando así la imagen de la institución.

Pese a los esfuerzos de la Penitenciaría Villahermosa por brindar una buena calidad en sus servicios, este propósito se ha visto obstruido en la medida en que el nivel de hacinamiento es muy alto, esta refiere a que la capacidad de población es de 1500 reclusos y cuentan con 6.500, obstaculizando la atención de todas las demandas de los internos, y además debilitando la estructura organizacional que también se ha visto afectada por dicho hacinamiento, resaltando también que el personal de Atención y Tratamiento es muy poco para suplir las necesidades de todos los internos, generando que los procesos sean cada vez más lentos.

La Penitenciaría brinda a los internos diferentes actividades con las cuales pueden mejorar su calidad de vida mientras cumplen con su condena y estas no se daban a conocer a los diferentes públicos involucrados, en este caso las familias que llegan a un número aproximado de 30.000 personas, además de las diferentes seccionales que no se daban por enterados de lo adelantado por la institución, ya que no se atendían los medios de comunicación con los que el INPEC cuenta, en un caso más específico NotiINPEC, esto debido al déficit en lo que refiere a personal calificado para la generación de contenidos, ya que el capital humano existente está asignado a otras funciones y por carencia de tiempo no podía brindar apoyo, además del presupuesto que el INPEC no está dispuesto a brindar para contrataciones de este tipo.

Por lo anterior este proyecto se propuso como alternativa y en respuesta a la problemática de comunicación que esta organización evidencio, respecto a la

¹ Instituto Nacional Penitenciaria y Carcelario INPEC. Ministerio de Justicia. [en línea][consultado 5 de mayo de 2013]Disponible en internet: <http://www.inpec.gov.co>

carencia de canales, ausencia de comunicación estratégica, deficiente visibilización de la organización hacia sus diferentes públicos, y que el presente trabajo atendió, en primera medida, con la realización del diagnóstico como resultado de la aplicación del enfoque descriptivo utilizado a lo largo de la investigación; esto dio información importante y precisa para reconocer el estado de la organización a nivel comunicacional para así, desarrollar la estrategia que se orientó al fortalecimiento y posicionamiento de la Penitenciaría Villahermosa, la cual fue pertinente y eficiente para el caso.

Se obtuvieron resultados evidentes y positivos, uno de ellos es que mientras las publicaciones en los medios masivos de comunicación eran negativas se lograron acaparar los medios con información de las actividades que se desarrollaban al interior de la institución, lo anterior se logro enviando registro de cada actividad que se realizaba dentro de la institución que se pudiera convertir en noticia, también se consiguió la trascendencia en el tiempo del proyecto, así como su auto sostenibilidad por parte de los internos que fueron capacitados para tal fin.

Lo antepuesto gracias a que la Universidad Autónoma de Occidente en calidad de alianza estratégica brinda la vía para mediante una modalidad de pasantía institucional, estudiantes próximos a graduarse presenten una investigación juiciosa y se emprenda hacia una solución de la problemática de comunicación presente en la reclusión, lo cual se consagró en este trabajo de grado y concluyó con la ejecución de la estrategia de comunicación.

1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En el marco de convenios suscritos con entidades del sector público y privado, recibe la colaboración de estudiantes de diversos programas académicos para la realización de sus prácticas y pasantías institucionales o comunitarias, en las cuales los estudiantes presentan un proyecto con una posible mejora o solución a la problemática que la institución elegida está presentando.

Leonardo Alfonso Sánchez Venegas presentó en el 2007 a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD su proyecto de grado en el cual propone una radio comunitaria para los establecimientos penitenciarios y carcelarios que tuvo como objetivo crear y consolidar emisoras comunitarias en los establecimientos penitenciarios y carcelarios del país, con el fin de que aporten al tratamiento, desarrollo, resocialización, autogestión, educación, ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos de las comunidades internas colombianas, mediante el análisis y aplicación de los principios y características de la Radio Comunitaria, como: la participación, el Ejercicio de la Democracia, el Pluralismo y la Formación en Cultura Política, este proyecto se presentó en la penitenciaría “Picalaña” de Ibagué, es importante observar cómo se puede crear una estrategia en la cual tenga en cuenta a la población carcelaria y se puedan capacitar para que manejen una radio comunitaria en la cual puedan exponer sus ideas, vivencias y demás experiencias que hagan reflexionar a las personas sobre la situación por la que están pasando, además de que la música es un distractor para ellos y se convierte en una actividad en la cual la mayor participación es de la población reclusa.

En este sentido, es necesario mencionar los proyectos que en términos comunicacionales se han desarrollado desde las distintas áreas, con el fin de fortalecer los procesos de su comunicación interna, entre ellos se encuentran trabajos – aún en curso – dirigidos al diseño y ejecución de estrategias de posicionamiento de los programas formativos que se ofrecen desde el área de Reinserción Social, necesidad que fue atendida en dos semestres consecutivos por dos grupos de pasantes del programa de comunicación publicitaria. Por su parte, estudiantes del programa de comunicación social y periodismo, diseñaron y actualmente ejecutan su propuesta encaminada al fortalecimiento del proceso de inducción de internos. A continuación se mencionan algunos de los proyectos que pasantes de la Universidad Autónoma de Occidente han desarrollado bajo las modalidades de pasantía comunitaria o pasantía institucional:

Diseño participativo de una Estrategia de comunicación interna para el Área de Reinserción Social en el establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Cali – EPMSCCAL (Deisy Viviana Samboní Peña, Luisa María Rodríguez) proyecto que se desarrolló en el 2012, las pasantes crearon un plan

estratégico de comunicación el cual buscaba que internos que llegaban a la penitenciaría por primera vez tuviesen acceso a información básica que le facilitaría tener un mejor desenvolvimiento y calidad de vida durante su permanencia en el centro.

Estrategia de comunicación publicitaria para informar sobre los programas de reinserción social en el establecimiento penitenciario de mediana seguridad carcelaria de Cali- Villahermosa en el público interno en el año 2012 (Verónica Ibarra, Alejandro Medina, Sara Lucía Sánchez) los pasantes de comunicación publicitaria crearon una estrategia para informar a los nuevos reclusos sobre los programas de reinserción social.

Lo anterior fue de gran ayuda para la implementación de la estrategia que se diseñó para el Área de Atención y Tratamiento actualmente, ya que en base al plan estratégico de comunicación que presentaron las estudiantes, se realizó satisfactoriamente un mural en el que se plasmó la información básica y los beneficios para los internos que ingresan al centro penitenciario por vez primera.

Plan de mercadeo para la comercialización de “abono orgánico” del establecimiento penitenciario de mediana seguridad carcelaria de Cali- Villahermosa –EPMSCCAL- (Mónica Marcela Rivadeneira). En este proyecto la estudiante creó un plan de mercadeo para comercializar un abono orgánico creado por los reclusos de penitenciaría con el fin de distribuirlo para que de alguna manera este sea beneficioso tanto para los reclusos como para los interesados en el producto. El anterior proyecto ayudo a que la imagen pública de la penitenciaría tuviera una mejora, ya que el público externo no tenía conocimiento sobre el abono orgánico que se estaba creando al interior de la institución, por tal razón fue importante comunicar al público sobre la labor que estaban desarrollando los internos con el apoyo del Área de Atención y Tratamiento. Para la comercialización del abono orgánico se tuvieron en cuenta las ferias artesanales que se realizan mensualmente en la parte externa de la penitenciaría y allí se dio a conocer y se vendió el producto, el cual fue de interés para algunas personas.

Todo este trabajo ha sido objeto de reconocimiento y agradecimiento por parte del establecimiento penitenciario, puesto que según diálogo sostenido con la terapeuta ocupacional, estas estrategias han contribuido al fortalecimiento de los procesos del área y al posicionamiento de sus programas, sin embargo, se ha dejado de lado lo que concierne a los procesos de comunicación en esta sede.

En Argentina, la situación de encarcelamiento, las múltiples necesidades que se pueden presentar dentro de las instalaciones, también han atraído a diferentes planteles académicos que como la Universidad Autónoma de Occidente, contribuyen con el tema; es por esto que indagando a través del internet se encuentra otras entidades académicas que han contribuido a diferentes situaciones puntuales de las penitenciarías del mundo, y que específicamente han comprendido la comunicación como una herramienta importante para generar desarrollo social en lugares de características propias como los centros de reclusión, este es el caso de la Universidad de la Plata, y su Facultad de Periodismo, en conjunto con la Secretaría de Derechos Humanos, y el Ministerio de Justicia Bonaerense, que ha desarrollado un proyecto - Comunicación en Cárceles. Una herramienta para el cambio y “han puesto en marcha un proyecto pedagógico dirigido a lograr la confluencia de los aportes académicos de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de La Plata y el caudal empírico del Servicio Penitenciario Bonaerense (SPB), estableciendo un Convenio que contempla la incorporación de talleres de producción periodística (gráfico y radiofónico) en diferentes unidades penitenciarias de la provincia de Buenos Aires (Unidades 9 de La Plata; 18 de Gorina; 31 de Florencio Varela; 33 y 8 de Los Hornos; 36, 51 y 28 de Magdalena; 26 de Olmos; 3 de San Nicolás), y talleres de comunicación institucional y planificación para agentes del SPB.”²

El anterior proyecto propone la realización de talleres de comunicación dirigidos hacia 400 jóvenes privados de la libertad que a su vez sean multiplicadores, y de esta manera se replantee la violencia por un concepto de autogestión y aprehensión de la palabra propia, para esto se coordinan talleres de radio, audiovisual, arte, entre otros. Por tal razón se tomó de ejemplo para la ejecución de las clases de periodismo a los reclusos para que tuvieran una mayor participación en las carteleras y el periódico trimestral interno.

² Universidad Nacional de la Plata [en línea][consultado 5 de mayo de 2013]Disponible en internet:Disponible en Internet:<http://www.perio.unlp.edu.ar/htmls/secretarias/ddhh/carceles.php>

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

“En el año 1992 y mediante decreto No. 2160 se fusiona la Dirección General de Prisiones con el Fondo Rotatorio del Ministerio de Justicia y la Imprenta Nacional y se crea el INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO: INPEC, cuya naturaleza jurídica es de un establecimiento público de orden nacional, adscrito al Ministerio de Justicia y del Derecho, con personería jurídica, patrimonio independiente, descentralización administrativa y desconcentración de funciones, asegurando una gestión autónoma, eficaz e independiente para el manejo administrativo dirigido hacia la auto-organización de los recursos, lo que debe conducir a desarrollar políticas penitenciarias modernas tendientes a lograr la reinserción social como uno de los fines principales de la pena como de la Institución.”³

El sistema penitenciario tiene como objetivo también garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, es por esto que acoge aspectos como el tratamiento progresivo, el seguimiento de los grupos interdisciplinarios de profesionales, actividades educativas, culturales y deportivas.

En 1995 en el Acuerdo 0011 se consignó el reglamento general de los establecimientos penitenciarios, en las cuales se desarrollan temas respectivos a las visitas, atención médica, salubridad, lo social, clasificación de internos. Además de establecer el sustituto del dinero por tarjetas de compra.

El establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Cali (EPMSC) - VILLAHERMOSA, es una edificación que fue construida en 1958 por el Departamento del Valle, cuenta con un área de 97.607 M2, capaz de albergar aproximadamente a 1500 internos, cifra actualmente desfasada, pues acoge a una población aproximada de 5500 hombres, entre condenados* y sindicados*, con un bajo nivel de fluctuación, por cuanto ingresan y egresan diariamente por razones como traslados, órdenes de libertad, entre otros, de entre 15 y 30 reclusos aproximadamente. El establecimiento cuenta con 299 funcionarios, distribuidos de esta manera: 239 del Cuerpo de custodia y vigilancia, 26 administrativos y 34 contratistas distribuidos en el área de tratamiento y desarrollo y el área jurídica*

³Nacional Penitenciario y Carcelario.Opc.cit Disponible en internet: <http://www.inpec.gov.co:7778/portal/page/portal/Inpec>.

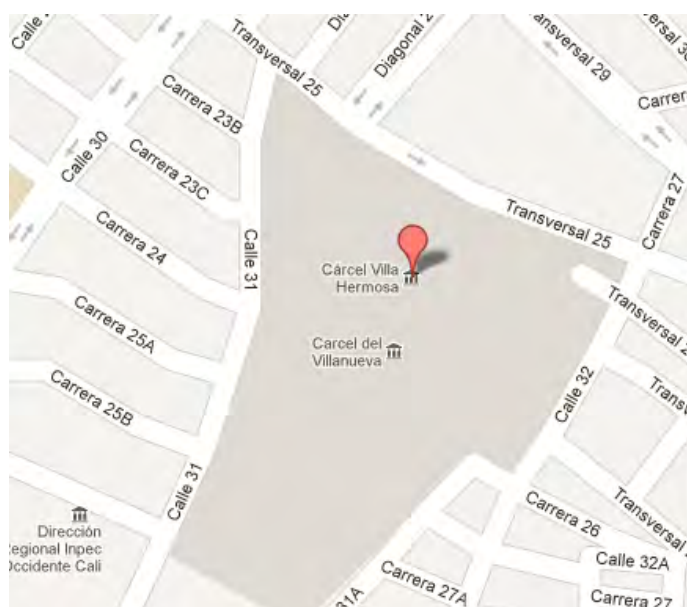
* Condenado: Dicho de una persona: Apartada de la convivencia por razones distintas de las religiosas. (diccionario de La Real Academia Española).

* Sindicado: Dicho de una persona: Acusada de infracción de las leyes penales (diccionario de La Real Academia Española).

* Información suministrada por la Terapeuta Ocupacional de la Penitenciaria VILLAHERMOSA – Andrea Marulanda.

VILLAHERMOSA se encuentra ubicada en la comuna 11 al oriente de la ciudad de Santiago de Cali, la cual está conformada por 22 barrios: San Carlos, Maracaibo, Independencia, La esperanza, Urbanización Boyacá, El Jardín, La Fortaleza, El Recuerdo, Aguablanca, El Prado, 20 de Julio, Prados de Oriente, Los Sauces, Villa del Sur, José H. Garcés, León XIII, José María Córdoba, Los Conquistadores, San Pedro Claver, La Gran Colombia, San Benito, Primavera.

Figura 1. Mapa de ubicación del establecimiento penitenciario



Fuente: Página Google.Map.com

La penitenciaria presenta un índice de rotación diario aproximado de entre 15 y 30 reclusos que arriban al establecimiento. Su población reúne a personas de distintas características, psicosociales, demográficas, culturales, raciales, individuos con diferentes índices de escolaridad: analfabetas, bachilleres, profesionales, estratificación social: Alta, media, baja, Racial: Indígenas, Afro, extranjeros, entre otras; los cuales llegan por distintos crímenes como asesinatos, violaciones, secuestros, etc.

Hoy el INPEC, cuenta con seis (6) Direcciones Regionales, localizada en Bogotá, (Central), Cali (Occidente), Barranquilla (Norte), Bucaramanga (Oriente), Medellín (Noroeste) y Pereira (Viejo Caldas) y 139 Establecimientos de Reclusión a nivel Nacional, clasificados y distribuidos en las diferentes Direcciones Regionales.

Los datos básicos encontrados a través de la página oficial del INPEC www.inpec.gov.co:

Establecimiento: Epmsc Cali (Ere)

Tipo Establecimiento: EPMSC

Departamento: Valle

Ciudad: Santiago de Cali

Dirección: Transversal 25 No. 31-116

Teléfono: (57 + 2) 4422173 / 4422172 / 4413803

Dirigido por: Dra. Laura Elisa Hurtado Ramírez

Link del Sitio: epccali@inpec.gov.co

2.1. INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL

Figura. 2. Logo



Fuente: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

“Mediante resolución 6259 del 19 de octubre de 2005, se adopta el Escudo como Emblema Penitenciario del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario como se describe a continuación:

Consta de un anillo blanco, en cuyo interior y en la parte superior va la inscripción del Ministerio del Interior y de Justicia; en la parte inferior el nombre del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, alrededor de éste una corona abierta de laureles con un adorno sobrepuesto en forma de corbatín rojo en la parte inferior, cuyo conjunto representa la gloria, los triunfos y el honor a los méritos.

Dentro del anillo, el tricolor de la bandera del INPEC en franjas paralelas y sobre ella, un libro abierto, en la página derecha, un hombre rompiendo con un fuerte martillo contra el yunque, las cadenas del cautiverio, en la izquierda el siguiente pensamiento, el cual expresa con precisión el contenido y la filosofía de la pena: "CON EL ESTUDIO, EL TRABAJO, Y LA DISCIPLINA ROMPERÁS LAS CADENAS DEL CAUTIVERIO: EL ESTUDIO ELEVA, EL TRABAJO REDIME Y LAS DISCIPLINA LIBERA".

Debajo del libro y sobre la franja negra de la bandera, la sigla INPEC y de manera simétrica tres trozos de cadenas con tres eslabones, que significa la liberación de las cadenas del cautiverio."

2.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- **Misión:** Facilitamos los medios para que las personas privadas de la libertad descubran sus potencialidades y resignifiquen su pensamiento a través del Tratamiento Penitenciario, la Atención Básica y la Seguridad. De manera tal que logren desarrollarse como agentes activos de cambio en su entorno social basado en el respeto de los Derechos Humanos.
- **Visión:** El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC será reconocido Nacional e Internacionalmente como una entidad moderna, eficiente, dinámica y transparente, en la prestación de sus servicios comprometida con el Estado y sociedad en general.

2.2.1. Principios

- **Respeto**, como fundamento de las relaciones entre quienes constituyen o hacen uso del Instituto.
- **Justicia**, como garante de la inviolabilidad de los derechos.
- Las acciones de los servidores públicos del INPEC podrán ser de conocimiento general.
- **Ética Pública**, como base del servicio a cargo del Instituto y sus servidores.
- **Cooperación institucional**, mediante la aplicación e integración de los procesos, establecidos de forma transversal.

2.2.2. Valores

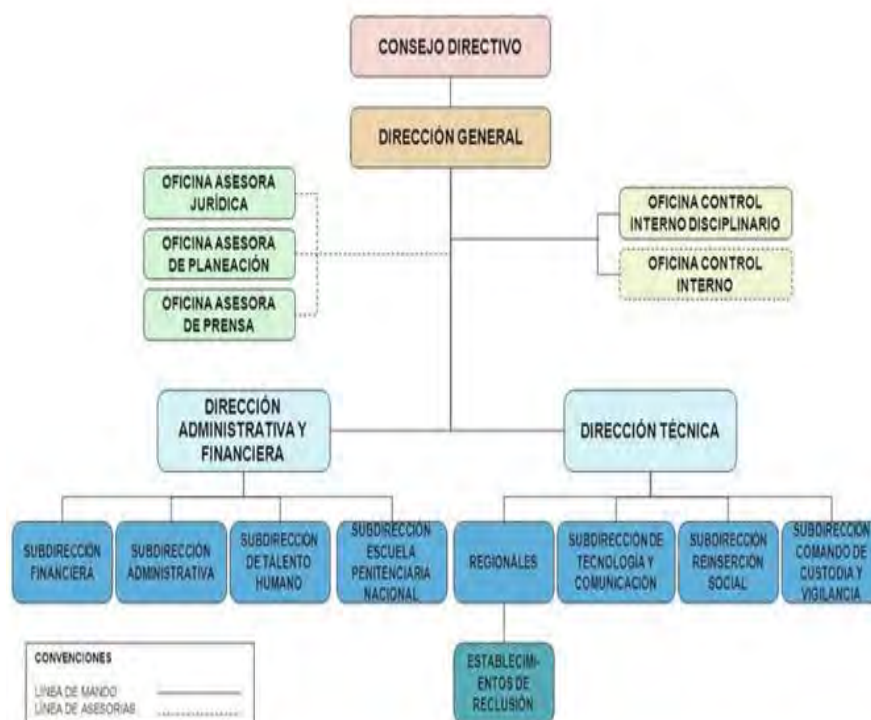
- **Dignidad Humana:** como la expresión del ser personal, que reconoce la identidad irreplicable y única de cada ser, sus diferencias y potencialidades, su capacidad de perfeccionamiento y su ser social, como límite y medida de toda acción y en especial, como parámetro del servicio. Todo cuanto asegure o contribuya a la efectividad de la dignidad del ser humano será promovido por los servidores del Instituto.
- **Justicia:** Como el reconocimiento efectivo de lo que corresponde a cada uno según la ley y la ética. Se traduce en dar a cada cual lo suyo, con ponderación, equidad y decisión, sin privilegios ni prejuicios. Los servidores del Instituto actúan con justicia día a día y sirven al servicio de justicia en el país con criterio humanista, asegurando las condiciones para la investigación y la sanción de conductas punibles.
- **Transparencia:** Como expresión de visibilidad en todas las actuaciones del Instituto y de sus servidores. Se desecha lo oculto y todo aquello que esconde la preferencia de intereses particulares sobre el fin del servicio público a cargo de la Entidad. El pensamiento, la decisión y la actuación de los servidores del INPEC serán ejemplo de coherencia con el fin público del servicio que les compete.
- **Compromiso:** Como la actitud permanente de servicio y la vocación constante por actuar en bien de los intereses del Instituto y en bien de la justicia, que caracterizará la gestión cotidiana de sus servidores. Es la disposición razonable de anteponer siempre el fin público institucional sobre los intereses particulares, para hacer que se materialice la mejora constante en la operación institucional.
- **Solidaridad:** Como la condición necesaria para que la relación entre los servidores del Instituto y entre aquellos y los usuarios se den desde la opción del servicio. Se trata del reconocimiento de las necesidades del otro para apoyar desde el ser personal su realización y la realización colectiva, con preferencia a la protección de quien ostente una condición de debilidad

2.2.3. Organigrama⁵. El tipo de organigrama de la Penitenciaría Villahermosa, responde a un tipo de organización jerárquica que según García Jimenes: “refuerza y subraya la unidad de comando; representa una organización con exceso de nivel jerárquicos, que dificultan la comunicación vertical face to face; denota una toma de decisiones centralizada en la cumbre y propia de organizaciones que dan escaso

⁵Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.Opc.it. Disponible en internet: <http://www.inpec.gov.co:7778/portal/page/portal/Inpec>.

relieve a la delegación de funciones. La pauta que caracteriza a las comunicaciones internas es la tutorial”⁶, lo cual se asume que es el caso de Villahermosa, ya que las decisiones deben de ser autorizadas por el consejo directivo del INPEC, el cual esta ubicado en Bogotá y sin la aprobación de éste no se realiza ninguna acción, además del sistema de dirección que está enmarcada por un sistema de mandos y de poder, donde la comunicación es descendente y en su mayoría implica a mensajes de tarea, relacionado con directrices, órdenes o disciplina.

Figura 3. Estructura orgánica del EPMSC



Fuente: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

En cuanto a la gestión orientada hacia la comunicación lo unico que se encuentra en la pagina oficial y que comprende a ser objetivos institucionales se halla:

⁶ GARCIA JIMENEZ, Jesús. La comunicación interna. Ediciones Días de Santos, S.A, España, 1998. Página 37

Cuadro 1. Marco de estrategia del INPEC a nivel nacional. ⁷

31 de Julio				
perspectiva	Objetivo Estratégico	Meta	Indicador	Resultados Obtenidos
Cliente	C6 Fortalecer el liderazgo institucional en la efectiva administración del Sistema Penitenciario	Realizar la medición del clima organizacional del INPEC	Diagnóstico del clima organizacional definido	Se encuentra programado para el cuarto trimestre del año, según sugerencia de la Oficina Asesora de Planeación a través del oficio 8110.OFPLA-465 de 07 de junio de 2012
		Realizar programa de mejoramiento al Clima Organizacional del INPEC	Programa de mejora de clima organizacional ejecutado	Se encuentra programado para el cuarto trimestre del año, según sugerencia de la Oficina Asesora de Planeación a través del oficio 8110.OFPLA-465 de 07 de junio de 2012 Solicitud de cotización a la Universidad Nacional para realizar el proceso de contratación Oficio 23 de Julio 2012 centro de investigaciones para el desarrollo
	C6 Fortalecer el liderazgo institucional en la efectiva administración del Sistema Penitenciario	Lograr la participación de 20 Establecimientos de Reclusión, en los Consejos Municipales de Seguridad.	Número de ERON incluidos en los Consejos Municipales de Seguridad	Verificación de la inclusión de los ERON objeto en los CMS para el presentaron inconsistencias y novedades en la información presentada por la Regional Occidente .En aprobación la D.P. «Criterios para la coordinación de los directores de ERON, con los consejos municipales de seguridad». En aprobación la D.P. «Criterios para la coordinación de los directores de ERON, con los consejos municipales de seguridad».
		Implementar la política de comunicación institucional.	Política de comunicación institucional Implementada	Con base en las sugerencias realizadas por la Oficina Asesora de Planeación, se realizó el borrador de un plan de comunicaciones que permita divulgar de forma efectiva las Políticas de Comunicación del Instituto

En el anterior cuadro se muestra el plan estratégico que se desarrolló en el primer semestre del 2012, esto con el fin de tener clara la perspectiva, los objetivos estratégicos, los indicadores y los resultados obtenidos, cada semestre se expone este cuadro a los colaboradores para evidenciar los objetivos cumplidos en lo pactado, lo anterior es desarrollado por el Área de Atención y Tratamiento.

El Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Cali, ofrece diversos programas que buscan la reinserción social de los internos, preparando a estos para retomar a la vida en sociedad.

La lista de aquellos programas que lo componen son los siguientes:

Área Psicosocial:

⁷ Cuadro Informe Seguimiento Plan de Acción 2012-31 de Julio. www.inpec.gov.co

- Programa niños menores de tres años en establecimientos de reclusión, hijos (as) de internas.
- Atención en tema de familia.
- Programa integración social de grupos con condiciones excepcionales.
- Programa atención social.
- Programa misión Carácter.

Área asistencia espiritual y religiosa:

- Programa de asistencia espiritual y religiosa.

Área educación, deporte, recreación y cultura:

- Programa educación formal.
- Programa educación informal.
- Educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Educación superior.
- Programa de recreación y deporte.

3. INTERESES DE LA PASANTÍA

3.1. INTERÉS ACADÉMICO QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE

En el transcurso de la academia los estudiantes suelen encontrarse en la posición de aprendizaje teórico que servirá de base para el futuro, al afrontar el campo laboral, es así como de esta manera se forman como profesionales llenos del conocimiento necesario para el posterior despliegue en los escenarios prácticos donde resulta que se conjugan los fundamentos teóricos y la realidad empírica necesaria para el desarrollo integral de un profesional.

Por lo anterior se encuentra que la generación de proyectos de intervención a comunidades brindada por la Universidad Autónoma de Occidente con el nombre de Pasantía institucional es una gran oportunidad presentada al estudiante pronto a enfrentarse a un ambiente laboral, de aplicar conceptos teóricos pero esta vez empleados a lo vivencial, pues esto permitirá ver las capacidades y competencias adquiridas, a demás de permitir reconocer el valor real que imprimió lo aprendido en la academia al ejercicio profesional.

3.2. INTERÉS PROFESIONAL QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE

El interés profesional radica en el hecho de llevar a la práctica los conceptos de comunicación que se aprendieron en el aula de clases y de esta manera lograr mediante la vivencia, conocer una herramienta útil simplemente para el cumplimiento de objetivos de mercadeo o comunicación; sus alcances son mayores y pueden verse reflejados en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Este es el desafío que ha sido abordado desde una perspectiva profesional al ejecutar esta estrategia de comunicación publicitaria. Se pusieron en práctica gran parte de los conocimientos que se adquirieron a lo largo de la carrera, de la misma manera se obtuvo gran satisfacción personal al ver implementadas las ideas y estrategias que se crearon y diseñaron para la institución, debido a que la pasantía se realizó con empeño y con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la misma. Además de que esta dio la oportunidad de obtener un buen desarrollo profesional y de aprendizaje con las estrategias propuestas.

3.3. INTERÉS LABORAL QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE

Al terminar la carrera profesional es importante saber en qué se quiere desempeñar el estudiante, pero algunos no tienen ese conocimiento de cómo

hacerlo y en ocasiones no están determinadas o no se conocen las labores que deba cumplir dentro de una organización, por esta razón es de gran importancia que el estudiante tenga un primer acercamiento en el ámbito laboral para que tenga conocimiento de lo que va enfrentar una vez que obtenga su título profesional, la pasantía sirve para poner en práctica lo aprendido en el aula de clases, además de que tiene la posibilidad de aportar sus ideas y habilidades para destacarse, asimismo adquiere una experiencia significativa para su desempeño como profesional.

En referencia con el centro penitenciario es claro que por la naturaleza de la institución en cuanto a sus restricciones, exposición a un ambiente tenso y de peligro, por el hecho de no contar con recursos financieros para patrocinar o gestionar ciertos proyectos en beneficio de los internos, produce en el profesional el desarrollo de destrezas importantes como la creatividad, recursividad y la capacidad de trabajar bajo presión.

3.4. INTERÉS Y APOORTE PRODUCTIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DONDE SE DESARROLLÓ LA PROPUESTA

A través de los vínculos entre la academia y las entidades público o privada, en este caso entre la Penitenciaría Villahermosa y la UAO, se obtienen de manera recíproca ganancias, para la primera por su parte el desarrollo del presente trabajo de grado además de recibir asesoría profesional y contar con el capital humano para generar proyectos de este tipo en el marco de un compromiso académico, contribuyó al fortalecimiento de la comunicación interna y de la imagen pública, lo anterior a través de una estrategia de comunicación, que logró que los procesos comunicativos generados en el interior del plantel, fueran visibles a los diferentes actores, además del desarrollo óptimo de algunos procesos institucionales, el cumplimiento de sus objetivos corporativos, una percepción positiva de su imagen pública, mayor calidad en los procesos de comunicación entre instituciones asociadas a nivel nacional, así como mayor participación de los involucrados.

Se diseñaron y fortalecieron canales de comunicación al interior del establecimiento, a través de estas acciones se consiguió el reconocimiento de los programas y proyectos que se adelantan en Villahermosa para la atención a la población de internos, también se brindaron herramientas para garantizar la auto sostenibilidad.

El fortalecimiento de la comunicación interna, que está estrechamente ligada con la comunicación externa, daría un resultado indirecto de contribución con este público, el cual se había visto tan afectado por la carencia de información, puesto que allí se encuentran las familias de los internos, que interesadas por

su bienestar mantienen una atención profunda por lo que sucede dentro de la institución y que por su descontento, ha generado inconvenientes para la institución, como motines a las afueras de la organización, entre otros sucesos, hechos que afectan la imagen que fue atendida, a través de la generación de contenidos difundidos por los diferentes medios de comunicación y la consecución de una relación estrecha que nunca antes se había tenido y que trajo buenos frutos.

4. PROBLEMA DE INVESTIGACION

4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El EP MSC – Cali en alianza estratégica con diferentes universidades semestralmente cuenta con el apoyo de pasantes y voluntarios que invierten y ponen en práctica el conocimiento adquirido en la academia con el objetivo de brindar una solución desde su disciplina a las diferentes problemáticas presentes en la institución. En el contexto anterior la siguiente pasantía buscó darle continuidad a la intervención realizada por Luisa María Rodríguez y Deisy Viviana Samboní estudiantes de Comunicación Social que orientaron su pasantía a fortalecer el proceso de inducción el cual se vio asistido en el actual proyecto como una acción de la estrategia global de comunicación.

Esta pasantía institucional abordó la comunicación interna de la cárcel del distrito Judicial de Villahermosa con el fin de fortalecer la imagen pública del centro penitenciario frente a los diferentes públicos, así mismo apoyo los programas ofrecidos por el área de Atención y Tratamiento.

La comunicación siendo un recurso indispensable que por su trascendencia se convierte en frágil, su gestión requiere profesionalismo y estrategia. Al observar las falencias de la institución que por sus características, afecta el sistema como un todo, se encuentra que ésta ha sido lesionada, alcanzando sus diferentes actores: público externo e interno. La siguiente propuesta centrada en el público interno, trabajo para el fortalecimiento de los públicos anteriormente mencionados teniendo en cuenta la premisa de que la comunicación interna está estrechamente ligada a la externa y esta es solo la proyección de la primera “Las comunicaciones externas se convierten en el equivalente de las comunicaciones internas”⁸.

En una primera aproximación a la institución se reconocieron las insuficiencias en torno a la comunicación al interior de la entidad, que basados en las barreras de comunicación expuestas por García Jiménez ⁹que son de diferentes naturalezas se encontraron relaciones, tales como:

⁸ GOLDHABER, Gerald. Comunicación organizacional. Editorial Diana, S.A. México, 1984. Página 271.

⁹ GARCIA JIMENEZ, Jesús. La comunicación interna. Ediciones Días de Santos, S.A, España, 1998. Página 60.

Físicas: deficiencias técnicas de los canales y soportes- ausencia y negligencia en el mantenimiento de NotINPEC , carencia de personal idóneo, comunicación informal. Lo anterior conlleva a la desinformación de los públicos sobre los acontecimientos que se presentan en el centro reclusorio.

Fisiológicas: demanda mayor a la que se puede suplir por causa de hacinamiento y número reducido de funcionarios encargados.

Psicológicas: turbación personal, indiferencia, etc. Lo que tiene como consecuencia el desaprovechamiento de los recursos y beneficios que ofrece la institución a los reclusos, además el número reducido de funcionarios permite que se genere desorden a la hora de cumplir con sus labores ya que se encargan de hacer todo, pero no se concentran en la función para la que se les ha contratado, como también ayuda a que los procesos sean cada vez más lentos.

Administrativas: escaso presupuesto, corrupción, sistema centralizado.

Lo anterior tiene como consecuencia, desinformación, ineffectividad en algunos procesos, mala proyección de la imagen pública del establecimiento frente al público externo como lo son las familias de los internos y los medios masivos de comunicación, entre otros, por lo cual dio como resultado esta iniciativa; la de generar una solución, en este caso una estrategia de comunicación interna que contribuya con el fortalecimiento de la imagen y los procesos de resocialización que se desarrollan en el Área de Atención y Tratamiento al interior de la penitenciaría VILLAHERMOSA- CALI.

4.2. PREGUNTA PROBLEMA

¿Cómo fortalecer la comunicación interna y la imagen pública del Área de Atención y Tratamiento para contribuir a los procesos de tratamiento, desarrollo, resocialización, educación y proyección de la imagen de la de la penitenciaría Villahermosa de Cali?

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia para el fortalecimiento de la comunicación interna y la imagen pública del área de atención y tratamiento de la penitenciaría Villahermosa.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar y describir el estado actual de la comunicación interna de la penitenciaría Villahermosa.
- Analizar y describir el estado actual de la imagen pública de la penitenciaría Villahermosa.
- Diseñar un modelo de relaciones con los medios masivos de comunicación del sur-occidente colombiano.
- Apoyar los procesos de comunicación interna del Área de Atención y Tratamiento para el fortalecimiento de la misma.

6. MARCOS DE REFERENCIA

6.1. MARCO CONTEXTUAL

Este proyecto de pasantía institucional se desarrolló al interior del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria Cali. VILLAHERMOSA- EPMSCCAL- el cual se encuentra ubicado geográficamente en el municipio de Cali, pertenece a la comuna 11 y específicamente está asentado en el barrio Villanueva con dirección: transversal 25 No. 31-116. Esta fue construida en el año 1958 por el Departamento del Valle.

La penitenciaría Villahermosa fue construida con una capacidad inicial de alojar 1.000 internos actualmente como lo señala Andrea Marulanda Terapeuta ocupacional del área de Atención y Tratamiento actualmente alberga a aproximadamente 5.208 infractores.

El INPEC haciendo parte de la rama judicial pertenece al ministerio de justicia, de manera autónoma maneja los establecimientos penitenciarios de Colombia, el sector al cual pertenece es el público.

“El establecimiento cuenta con 299 funcionarios, distribuidos así: 239 del Cuerpo de custodia y vigilancia, 26 administrativos y 34 contratistas distribuidos en el área de tratamiento, desarrollo y jurídica. Siendo ellos los que dirigen el gran efecto del cambio y el intenso movimiento en busca de la calidad y la productividad de esta institución, fortaleciendo e innovando desde sus diversas áreas”.¹⁰

¹⁰ IBARRA, Verónica. et ál. Estrategia de comunicación publicitaria para informar al público de internos sobre los programas de reinserción social que ofrece el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Cali. Santiago de Cali, 2012, 219 p. Trabajo de grado (Comunicación Publicitaria). Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Comunicación Social.

Figura 4. Mapa de ubicación del Establecimiento Penitenciario



Fuente: Google maps.[En línea][Consultado Junio de 2103] Disponible en: <http://maps.google.com/>

En un principio los patios estaban distribuidos de la forma que a continuación mediante una grafica se explica, sin embargo, debido a la población creciente de internos, es decir al problema de hacinamiento, el proceso de asignación de

patios según el delito se ha visto obstaculizado ya que el número de internos que han ingresado al centro ha incrementado representativamente.

Cuadro 2. Ubicación de internos en patios

Patio 1	141
Patio 1A	626
Patio 2	752
Patio 3	547
Patio 4	440
Patio 5	587
Patio 6	303
Patio 7	126
Patio 8	151
Patio 9	561
Patio 10	130
Patio Anexo	59
Alojamiento internos EPC Cali, Patio sanidad	1
Número de internos sin ubicación	7
Total	4.431

Fuente: Información adquirida por fuentes directas del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria Cali –Villahermosa.

Según la investigación realizada por los estudiantes Juan Pablo Nieva y Angélica María Espitia¹¹, estudiantes de la universidad Autónoma de Occidente el perfil psicográfico de los diferentes públicos de EPMSC – Cali son los siguientes:

6.1.1. Patio 1 internos con mejores condiciones socio-económicas.

Estilo de vida: Son personas que tienen buen nivel económico, permitiéndoles obtener beneficios dentro de los patios como: comodidad, lujo y acceso a muchas cosas que otros internos no tienen, son tranquilos y la mayor parte de su tiempo lo pasan en sus cosas personales que en otras actividades.

Hobbies y/o aficiones: Leer, juegos de mesa, escuchar música.

¹¹ NIEVA, Juan Pablo- ESPITIA, Angelica Maria “Implementación de una estrategia de comunicación publicitaria para informar al público de internos sobre los programas de reinserción social que ofrece el establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de Cali” p.140. Trabajo de Grado. Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Comunicación Social.

Consumo de medios: Periódicos, TV, Radio.

6.1.2. Patio 1ª, 2, 3, 4,5 y 6 internos en delitos generales como delincuencia común. Estilo de vida: Son personas que se encuentran dentro de los patios que tienen mayor hacinamiento por lo cual existen delitos de todas las clases “delincuencia común”.

Hobbies y/o aficiones: Practican deportes como: Basquetbol y futbol; venta de droga, minutos, dinero, cobran impuestos e interés como: (celdas, colchones) pero también asisten al colegio, a talleres de prevención y artísticos dentro del patio.

Consumo de medios: Periódicos, TV, Radio.

6.1.3. Patio 7 funcionarios públicos. Estilo de vida: Personas tranquilas, son un grupo de internos catalogados como ex funcionarios públicos donde encontramos cargos como: Abogados, Médicos, Psiquiatras, Tenientes, Soldados, Fiscales etc., es decir profesionales.

Hobbies y/o aficiones: Ver películas, juegos de mesa, gimnasio, deporte como: microfútbol y baloncesto, artesanías y grupo de música.

Consumo de medios: Periódicos, TV, Radio.

6.1.4. Patio 8 tercera edad. Estilo de vida: Personas tranquilas, privados de la libertad, condenados a pagar una pena establecida, se encuentran ubicados en el patio 8 por ser una comunidad vulnerable y por seguridad.

Hobbies y/o aficiones: Juego de billar, artesanías, lavar sus cosas personales, asistir a talleres internos, leer y dormir.

Consumo de medios: Periódicos, TV, Radio.

6.1.4. Patio 9 paramilitares. Estilo de vida: Inquietos, juegan futbol, son participativos, se interesan por cualquier tema, colaboradores.

Hobbies y/o aficiones: Deportes como el microfútbol, juegos de mesa (cartas).

Consumo de medios: TV, Radio, celulares.

6.1.5. Patio 10 mediana seguridad. Estilo de vida: Personas tranquilas, ocupadas trabajando o en talleres de reducción de pena o bonificación, próximas o cercanas a terminar condena, también son internos que ya han terminado un proceso de tratamiento.

Hobbies y/o aficiones: trabajar, capacitación en talleres, estudian en la escuela o están en estudio personalizado Universitario.

El área de Atención y Tratamiento por su parte es el departamento encargado de ofrecer como su nombre lo sugiere el tratamiento penitenciario, lo anterior consignado en la “ley 65 de 1993”, la cual menciona que el buscar la resocialización de los privados de la libertad es la función principal de este tipo de establecimientos y que esto concierne a la promoción y prevención, capacitación para el entorno laboral, educación formal e informal y para el trabajo.

El área mencionada acoge a internos tanto sindicados, personas que aún no tiene definida su situación penal en cuanto a la asignación de condena y atiende a su vez a los condenados, según datos provistos por la Dra. Blanca Nelly Toro Trabajadora Social de EPMSC – Cali actualmente hay 1674 internos en calidad de sindicados y 4803 condenados.

Los programas brindados por el área corresponden a tipos de fomento laboral, de desarrollo de habilidades artísticas, validación de la colegiatura, estos remunerados a través de la redención de pena, a los que tienen acceso solo los condenados, por otra parte se encuentran los que son denominados “Transversales” que están orientados a fortalecer valores y a los cuales pueden acceder también internos sindicados.

6.1.6. Sistema penitenciario en Colombia. Respecto a la realidad del sistema penitenciario en Colombia quien es un actor directo de la sede VILLAHERMOSA, encontramos la apertura de establecimientos como la Cárcel de Jamundí, etc., pero que de igual forma al albergar solo condenados no responde a los problemas de hacinamiento que la mayoría de las penitenciarías del país presentan, además de la falta de presupuesto para la mejora de esta situación como también de salubridad, de condiciones físicas, de falta de oportunidades, que a su vez por factores tales como la corrupción (mala administración, extorsión en los patios, entre otros), dejan ver el dilema actual en los procesos que debieran ser para reinsertar a la vida en la comunidad a los sujetos que llegan al establecimiento, pero que parece ser que forja lo contrario como lo afirma Muñoz Conde “En la cárcel el interno generalmente no solo no

aprende a vivir en sociedad libremente, sino, que por el contrario, prosigue y aun perfecciona su carrera criminal a través del contacto y las relaciones con otros delincuentes. La cárcel cambia abiertamente al delincuente, pero generalmente lo hace para empeorarlo.”¹²

En el contexto latinoamericano al sistema de penalización se le atribuye una pésima reputación, ya que se violan la mayoría de derechos fundamentales de los reclusos; en las investigaciones adelantadas por ILANUD (Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la prevención del delito y el tratamiento del delincuente), deja ver la problemática en cifras referentes a la sobrepoblación de los recintos, la insalubridad, negligencia en la penalización.

A continuación se deja ver la situación de hacinamiento:

Cuadro 3. (BBC Mundo, 2005)¹³.

País	1999-2002			2005-2007		
	Capacidad	Población existente	Densidad X 100 plazas	Capacidad	Población existente	Densidad X 100 plazas
Argentina (02-07)	31.897	37.543	118	49.322	46.263	94
Bolivia (99-06)	4.959	8.057	162	3.711	7.683	207
Brasil (02-06)	181.865	240.107	132	215.003	371.482	173
Colombia (01-06)	39.591	54.034	136	52.437	61.133	117
Costa Rica (02-05)	6.032	6.613	110	7.931	7.862	99
Chile (01)	23.855	33.635	141			
Ecuador (01-05)	6.831	7.859	115	7.518	12.081	161
El Salvador (02-05)	6.137	10.278	167	7.770	12.581	162
Guatemala (99-09)	7.233	8.169	113	6.454	8.243	128
Honduras (99-06)	5.235	10.938	209	8.280	11.691	141
México (00-05)	119.972	151.662	126	158.968	204.130	128
Nicaragua (02-05)	5.348	5.555	104	5.446	5.672	104
Panamá (02-05)	7.036	9.607	137	7.216	11.617	161
Paraguay (99-05)	2.707	4.088	151	4.874	6.238	128
Perú (02-05)	19.949	27.493	138	21.794	33.417	154
R. Dominicana (99-05)	4.460	11.416	256	9.210	12.708	138
Uruguay (01-06)	3.386	5.107	151	4.840	7.042	145
Venezuela (00-06)	20.449	23.147	113	16.609	19.047	115

Fuente: Sobrepoblación penitenciaria en países de América Latinaq Tomado de Carranza (2008)

En 1998, la Corte Constitucional, mediante la sentencia T-153, decretó sobre las prisiones colombianas:

¹² Carta abierta de los prisioneros y prisioneras en las cárceles colombianas.[en línea][consultado 5 de julio de 2013] Disponible en internet: <http://desdeabajo.info/actualidad/colombia/item/9009-carta-abierta-de-los-prisioneros-y-prisioneras-en-las-c%C3%A1rceles-colombianas.html?tmpl=component&print=1>

¹³ BBC Mundo. (2005, Noviembre 2) Cárceles: La situación en América.

- “a. los reclusos constituyen letra muerta, pues las condiciones de las cárceles colombianas se han convertido en centros donde se violan sistemáticamente los derechos fundamentales de los internos, conduciendo al “estado de cosas inconstitucional”.
- b. Dicha violación se manifiesta en el hacinamiento, las graves deficiencias en materia de servicios públicos y asistenciales, el imperio de la violencia, la extorsión y la corrupción y la carencia de oportunidades para la resocialización de los reclusos.
- c. El Estado y la sociedad han sido indiferentes e insensibles a este fenómeno, pues desde hace muchas décadas se tiene conocimiento acerca de la situación apremiante de las cárceles y sin embargo no ha habido una actitud diligente del Estado respecto de la misma, lo cual deja claro su falta de interés por este asunto.
- d. Dado que el tema de las cárceles no ocupa un lugar destacado dentro de la agenda política del Estado, resulta inútil dejar el problema en manos de las políticas públicas, pues éstas responden a la lógica de las mayorías y es sabido que los reclusos no constituyen un grupo de presión que pueda hacer oír su voz.
- e. La Corte Constitucional está obligada a solicitar de las distintas ramas y órganos del poder público la adopción de medidas adecuadas para solucionar el problema carcelario, que se ha convertido en un problema de orden público.
- f. La falta de presupuesto no es excusa para no llevar a cabo las medidas necesarias para resolver el problema carcelario. Por tal razón, el gasto público en el mejoramiento de la situación carcelaria tiene prioridad, y en esa medida es razonable la reducción en la inversión en otros campos.
- g. Los argumentos de los juzgados de instancia que denegaron las acciones de tutela son insuficientes. El recurso a la acción de cumplimiento para hacer cumplir las normas que se violan no es efectivo, pues la inacción de las autoridades ha significado una violación sistemática de los derechos de los reclusos durante décadas, y a pesar de las muchas solicitudes y críticas elevadas no se percibe ninguna política oficial para solucionar la situación”.¹⁴

Teniendo en cuenta el anterior documento, se logra evidenciar un contexto más amplio y completo el sistema penitenciario en Colombia, que presenta una radiografía de la situación social, política, económica que manifiestan dichos

¹⁴BUSTAMANTE, Tomas. La interpretación constitucional. Univ. Estud. Bogotá : (Colombia) N° 3: 123-156, junio de 2006. Página 141.

establecimientos nacionales, que además podría decirse de acuerdo a las persistencias patológicas continuas vigentes.

6.2 MARCO TEÓRICO

“La comunicación es inherente y a la vez transversal a la gestión empresarial. Es decir la comunicación no es todo, pero está en todo”¹⁵.

Es preciso iniciar con la anterior afirmación de lo que refiere a la comunicación, puesto que esta al estar presente en lo que respecta al individuo como ente social el cual mediante procesos de comunicación y lenguaje, ha evolucionado y se ha desarrollado en su entorno, puede inferir como dicho concepto transversaliza al ser humano y a las organizaciones de los mismos.

6.2.1 La comunicación. “La comunicación es omnipresente, inevitable e irreversible.

Todo el mundo comunica siempre, independientemente de donde sea o como vive (es omnipresente) no se puede no comunicarse (es inevitable) y una vez que se comunica un mensaje no se puede borrar (es irreversible)”¹⁶ por ello es importante tener seguridad y claridad en lo que se quiere comunicar, teniendo en cuenta que si se comunica algo erróneo, puede que la información no se logre modificar y cree un inconveniente, debido a que el receptor puede manejar esta información de manera errada

El ciclo de comunicación se entiende también como una demanda pública que genera responsabilidades, beneficios o derechos¹⁷, responsabilidades- con el otro y el círculo donde se comunica, basado en sistemas de símbolos propios del entorno inmediato, beneficios-aceptación, oportunidades, etc., derechos- a estar informados

“Nuestra comunicación se lleva a cabo de dos modos, igualmente importantes: transmitimos nuestros pensamientos por medio de palabras pero también a

¹⁵ ELIAS Joan. y MASCARAY José.. Más allá de la comunicación interna. La intracomunicación, Página 55.

¹⁶ MCENTEE Ellenn. Comunicación oral. Editorial McGraw –Hill/interamericana editors, S.A de C.V, México D.F, 1996. Página 93.

¹⁷ HANCOCK, Alan. Planificación de la comunicación para el desarrollo, CIESPAL-UNESCO Quito- Ecuador 1976. Página 11.

través de gestos, es decir, por la expresión de nuestro cuerpo”¹⁸, conocida como comunicación no verbal que “es el espejo de nuestras emociones mas ocultas. En efecto, todas las partes de nuestro cuerpo lanzan mensajes que permiten exteriorización de nuestros sentimientos”¹⁹ igualmente se puede detallar como una “interacción social por medio de mensajes, mensajes que pueden codificarse formalmente, mensajes simbólicos o sucesos que representan algún aspecto compartido de una cultura. Transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc. mediante símbolos; palabras, imágenes, cifras, gráficos, etc., El acto proceso de transmisión es lo que, habitualmente se llama comunicación”²⁰ considerando que todo acto, gesto, palabra, sonido comunica algo, esclareciendo que para las personas no tienen el mismo significado, esto depende de las costumbres, hábitos, cultura, religión, etc. de la persona a la cual se le quiera comunicar o transmitir el mensaje, como también depende de las relaciones interpersonales que “son evidentemente complejas. Todas nuestras relaciones son diferentes unas de otras, sin embargo, todas ellas tienen algunos elementos básicos en común. Todos tenemos necesidades en materia de afiliación, control y logro de metas”²¹

“Las ideas surgen y se desarrollan en la mente de las personas. Luego se ponen a prueba valorándolas o comunicándolas, entregándolas a otras personas, que la ratifican, modifican o rechazan. En ese proceso de transmisión, es decir, de comunicación, los seres humanos suelen recurrir, principalmente, al lenguaje hablado que al parecer es una de las características por las que la especie humana ha asumido la hegemonía en muchos órdenes de la vida sobre el planeta...”²². El hombre en su permanente transformación y adaptación ha ido participando de la comunicación en sus diferentes formas: escrita, verbal, gestual, musical, entre otras, este en su búsqueda de establecer relaciones en donde la comunicación se ha forjado como palanca de cambio, uniendo el desarrollo a la realización de un objetivo individual o común.

La concepción de comunicación es tan flexible se pueden contener diferentes maneras de comunicación: institucional, interpersonal y de masas, que se da bajo un sistema complejo y abierto, el cual es influenciado e influencia su entorno, y la que entendiéndola como proceso se puede conceptualizar más ampliamente, pues se considera que “relativamente es de pocos procesos fundamentales y englobantes a través del cual se puede presentar

¹⁸ LANGEVIN HOGUE, Lisa. La Comunicación: Un arte que se aprende. Editorial Sal Terrae, 2000. Página 16

¹⁹ Ibid. Página 16

²⁰ RED H. BLAKE- EDWIN O. HAROLDSEN, 1975 BY HASTINGS HOUSE. Taxonomía de conceptos de la comunicación, NEW YORK, 1964. página 525.

²¹ WIEMANN, Mary. La comunicación en las relaciones interpersonales. Editorial UOC, 2011. Página 34

²² PIZZOLANTE NEGRÓN, Ítalo. El Poder de la Comunicación Estratégica. Capítulo II, Aprendiendo a Comunicar. Editorial Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, 2004. Página 71.

prácticamente todo acontecimiento social”²³, afirmación valiosa que coloca al intercambio de información e interacción definido como mensaje que viaja entre emisor y receptor del cual una de sus características es la reciprocidad, como un importante vehículo y medio para el desarrollo social, empresarial, personal (todo proceso humano), “Las comunicaciones, en un sentido absolutamente amplio, son el único modo de relacionar la gestión de las organizaciones con la comunidad, sus diferentes colectivos y los individuos”.²⁴

Puesto que implica mensajes, flujo, intención, orientación y el canal empleado, así como también personas, sus cualidades, sus relaciones y habilidades.

“En cualquier teoría exhaustiva de organización, la comunicación ocuparía un lugar central, porque la estructura, la amplitud y ámbito de las organizaciones están casi por completo determinadas por la técnica de la comunicación”²⁵ La comunicación enfocada a lo institucional, se puede definir apoyada en la concepción del autor Carlos Fernández Collado como actividades en pos de facilitar el flujo de información entre los miembros de una institución u organización, su entorno, sus diferentes públicos: interno y externo, con el fin de alcanzar objetivos corporativos eficaz y eficientemente; adentrando en las organizaciones donde individuos asociados, ya sea por situaciones impuestas, religiosas, políticas, etc., pertenecientes a una institución dentro de una macrosociedad que la alberga o una red de relaciones interdependientes se toma como objeto a intervenir dado a las diferentes evidencias en materia de comunicación organizacional el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria Cali VILLAHERMOSA- EPMSCCAL, entidad estatal, con características sociales, orientadas a la reinserción social de individuos que han infringido la ley.

Dentro de la teoría de comunicación organizacional se presentan distintas variables que responden al hecho de comunicar, enmarcado bajo conceptos donde por ejemplo el mensaje, se comprende como la información que es enviada y a la que los receptores le dan su significación, y que presenta según Gerald²⁶ cuatro funciones dentro de una organización: informar, regular, persuadir e integrar, mensajes que se pueden clasificar:

²³ SOLA Pool, MACCOBY , Parker “El prologo del manual de comunicación”, 1973. Página 11.

²⁴ RABINOVICH, Leonardo. LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. Centro de Competencia en Comunicación para América Latina, www.c3fes.net. Buenos aires, 2004. Página 2.

²⁵ BARNARD, Chester. The fictions of the Executive, Cambridge, Mass. Harvard University Press. 1938, Página 8.

²⁶ GOLDBERGER, Gerald. Comunicación organizacional. Editorial Diana, S.A. México, 1984. Página 23

Cuadro 4. Sistema de clasificación de mensajes ²⁷

Variable	Clasificación
Relaciones del mensaje	Diádicos Pequeños grupos Publicas
Redes del mensaje	Formales (ascendente, descendente, horizontal) Informales
Propósitos del mensaje	Tarea Mantenimiento Humanos
Receptores del mensaje	Internos Externos
Lenguaje	Verbal No verbal
Método de difusión del mensaje	Software (oral y escrito) Hardware

Dentro de las organizaciones existen procesos de comunicación que se presentan entre los diferentes actores de la organización, dichos métodos para intercambiar información se denomina comunicación interna la cual, “tiene como propósito manejar flujo de información al interior de la organización y tiene como función asegurar el intercambio de información oportuno y efectivo”²⁸, experiencia que garantiza el alcance de objetivos comunes, consignados en la misión y la visión de la organización, entre otros planes organizacionales, que a su vez sin un adecuado flujo de información los miembros de una organización no lograrán desarrollar fácilmente, pues se encontrará disperso, lo que entorpecerá la evaluación de los procesos generados dentro de la corporación, esto añadiendo la pobre percepción que los diferentes públicos tendrán de la entidad.

Lo anterior se da a través del uso de diferentes canales o medios de comunicación, entendiendo estos como “el vehículo del que se vale el emisor para hacer llegar a los destinatarios un contenido (mensaje) dotado de una intencionalidad en específico (que busca alterar en ultimo termino su conducta, creencias, actitudes u opiniones prevalentes... o bien reforzarlas)”²⁹ que en el caso puntual de VILLAHERMOSA, el único medio con que cuenta, llamado NotiINPEC boletín online, dedicado a la difusión de las diferentes actividades realizadas dentro de la organización, el cual responde a lo que es canal de

²⁷ Ibid. Página 111

²⁸ OBREGON, Rafael. [en línea][consultado 5 de julio de 2013], Disponible en internet: http://siteresources.worldbank.org/INTPERU/SPANISH/Resources/CpD_Rafael_Obregon.pdf

²⁹ ARRIETA Erdozaiñ, Luis UN CONCEPTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, México, 1991. Página 27

comunicación interna que bajo soportes tecnológicos o informáticos, están cambiado o se supone que deben hacerlo, las pautas comunicacionales correspondientes a la reciprocidad, la globalidad, la instantaneidad, se queda corto pues se evidencia que a nivel local en la seccional Cali, el medio NotilNPEC no cumple con su objetivo debido a que se realizó un seguimiento a las publicaciones semanales que se hicieron durante un año en el boletín online y se encontró que no se tiene en cuenta las actividades que se realizan al interior de la penitenciaría ya que no se halló ninguna publicación de la misma.

La anterior deficiencia que al contrastarla con la amplia demanda de información, ha desencadenado para citar un ejemplo, en la mala percepción de la imagen corporativa, todo esto producto de la falta de utilización de los medios comunicativos con los que cuenta la institución, como lo afirma Rabinovich “Si las instituciones/organizaciones dejan espacios no interpretados/ordenados por su discurso, otros discursos alternativos lo harán. No quedarán espacios de lo real, con relación a los individuos, que no queden ordenados/interpretados”³⁰ situación que motivo a la realización de una estrategia que ayude al posicionamiento de la penitenciaría frente a los diferentes públicos, la que incluya dentro de su plan de comunicación mensajes intencionados que contribuyan con la deficiencia expuesta.

Es por lo antecedido que la comunicación no debe de ser tomada a la ligera, sino por el contrario al ser concienzuda debe también ser estratégica, pues esta “sirve para encausar el poder de la comunicación y así incidir en los resultados de la partida que estamos jugando en la orientación que marcan nuestros objetivos”³¹, de esta manera se garantizará el buen nombre de la organización, así como también el cumplimiento de su misión y visión y la satisfacción de sus públicos.

La planificación de estrategias tiene que ver con el señalamiento de alternativas que permitan la consecución de metas a largo plazo y para diseñar el marco referencial en la que ha de operar la planificación concreta a corto plazo³², proceso que se desarrolló a modo de pasantía con el fin de lograr el fortalecimiento de la imagen pública y apoyar los programas que se desarrollan dentro del área de Atención y Tratamiento al interior del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario de Cali – INPEC. Lo que se propone en consecuencia la importancia de una formulación consiente y englobadora de objetivos futuros de comunicación que sirvan para aconsejar nuevas bases

³⁰ RABINOVICH, Leonardo. LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. Página 2. Centro de Competencia en Comunicación para América Latina, www.c3fes.net. Buenos aires, 2004.

³¹ PÉREZ, Rafael Alberto. Estrategias de comunicación. Editorial Ariel, S.A. España, 2008. Página 458.

³² ARRIETA, Luis A., Op. Cit, página 20.

para la excelencia de los medios de comunicación y la continua ejecución por posteriores pasantes.

Uno de los objetivos de las organizaciones es garantizar la satisfacción de sus públicos, es por esto que requiere de un progreso dinámico y no estático que lo garantice y pretende el ser estratégico para ello, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente es cuando de acuerdo al autor D`aprix encuentra que la comunicación “es una iniciativa en continua superación”³³, que a su vez como apoyo de procesos sociales, al ser creciente desencadenará en el mejoramiento de las condiciones de los individuos dentro de la organización, comunidad o lo que se puede denominar desarrollo.

Al referirse al desarrollo, este se puede entender como la reducción de desigualdades, en diferentes aspectos como lo son lo económico, oportunidades, cognitivo, acceso a la información, entre otros, según el autor Hancock “El desarrollo implica un horizonte de cambio en una sociedad determinada, cambio que le permitirá en un lapso más corto que el normal del crecimiento histórico ordinario, para alcanzar los niveles de vida, las condiciones económicas y las conquistas educativas y sociales”³⁴, teniendo en cuenta estas afirmaciones de acuerdo a las características de la organización a intervenir se logra identificar que sus objetivos apuntan a producir desarrollo, en el ámbito social, y que además se comprende que el concepto de desarrollo indiscutiblemente está estrechamente ligado a los procesos de comunicación.

6.2.2 Canales de Comunicación. “Un canal de comunicación es un el medio utilizado para transmitir un mensaje, el camino o instrumento por donde éste viaja entre el comunicador (fuente o emisor) y el comunicado (receptor)”³⁵ Para poder llevar a cabo el fortalecimiento de la imagen pública de la penitenciaría se necesito tener claro los canales de comunicación claves por los cuales sería conveniente dar a conocer la información, considerando que es importante que lo que se quiere comunicar pueda ser captado por el público, para ello se realizo un sondeo de medios el cual dio como resultado que la mayoría de la información que fue publicada en los medios fue negativa, además de que los medios más consecuentes con estas noticias fueron CARACOL y RCN tanto televisivo como radial, igualmente se observo que en medios impresos El TIEMPO y EL PAIS publicaron noticias que mostraban una imagen no muy positiva de la penitenciaría, teniendo en cuenta que:

³³ D'APRIX, R. La comunicación para el cambio. Barcelona España. 1999.

³⁴ HANCOCK, Alan. Planificación de la comunicación para el desarrollo, CIESPAL-UNESCO, Quito- Ecuador 1976. Página 14.

³⁵ RED H. BLAKE- EDWIN O. HAROLDSEN, 1975 BY HASTINGS HOUSE. Taxonomía de conceptos de la comunicación, NEW YORK, 1964. Página16.

“La palabra imagen es similar e "estereotipo" y se asocia con "prejuicio", que en su forma latina significa tan solo pre juzgar un asunto antes de considerar la vivencia. Por supuesto, es imposible tener una imagen de algo con lo que no se tiene contacto, y las imágenes sobre cosas remotas son débiles y tienden a cambiar”³⁶, entonces se entiende por imagen corporativa las visiones mentales que asumen las personas sobre las organizaciones, dichas visiones logran proceder de la experiencia directa o indirecta, racional o irracional, dependiendo de la certeza de lo que se atendió y presentarse en un número imperecedero de patrones. Con lo anterior se llega a la conclusión que la imagen y percepción que se tiene de la penitenciaría Villahermosa es negativa frente al público externo y los medios de comunicación, Además de que en NotiINPEC no se exponían las noticias que se relacionaban con esta.

Los canales de comunicación son los vínculos efectivos que interconectan los núcleos fuente- receptor en una estructura de comunicación por donde circula el mensaje. Canal es entonces un concepto fértil que presenta vinculaciones básicas con otros conceptos de teoría de la comunicación, tales como fuente, receptor y mensaje ³⁷ Para ello, se realizó una breve investigación de los programas que tenía la penitenciaría en el área de atención y tratamiento, de esta manera se empezó a tomar registro y aportar ideas para el mejoramiento de los programas que pertenecen al área y enviar las actividades que se desarrollaron al interior de la institución a los medios de comunicación para que de esta manera la imagen pública de la penitenciaría tuviera un avance significativo y se lograran publicaciones positivas.

Para lo anterior se tomó en cuenta el Crédito del canal. La pericia y confiabilidad del canal, según las perciben los receptores. A menudo, el crédito del canal se vincula directamente con las características del auditorio y del comunicador. Por lo general los miembros de grupos superiores otorgan más crédito a los medios impresos, en cambio los inferiores le conceden a la televisión³⁸ para que así la información que se enviara a los medios de comunicación tuviera más impacto y ayudara al mejoramiento de la imagen y “Participación en el canal: El esfuerzo perceptual exigido a todos los sentidos para comprender la información de un canal de comunicación”³⁹ que es lo que se quería lograr.

Para la transmisión de la información es importante resaltar dos tipos de canales de comunicación que son: los canales informales y canales formales de comunicación los cuales son de gran utilidad para aclarar cuál es el medio más

³⁶ HARRIS, Julian y JOHSON, Stanley. The complete reporter, Macmillan Company, 1965. Página 101.

³⁷ RED H. BLAKE- EDWIN O. HAROLDSEN, 1975 BY HASTINGS HOUSE.Op.cit p- 17

³⁸ ibid. (Rao, 1972:4) Página 17

³⁹ Ibid. Página 17.

eficaz para el manejo de la información. “CANALES INFORMALES DE COMUNICACIÓN:

“Son redes de comunicación interpersonal erigidas en torno de la interacción cara a cara de personas con intereses o propósitos comunes. Con el correr del tiempo estas redes tienden a hacerse fuentes de información estables y confiables.”⁴⁰ De este canal hace parte la visita a los internos porque la información que se maneja es voz a voz y por medio de esto la información va llegando al público más allegado por ejemplo: familias, amistades, vecinos, etc. Y así sucesivamente la información se va dando a conocer y queda expuesta al público interesado. “Las noticias que se transmiten por canales informales se denominan informales y no verificadas. El rumor, el chisme y otras formas estructuradas de intercambio de información constituyen sus tipos básicos de transacción.”⁴¹

Cuadro 5. Comparación de los canales formales e informales de comunicación⁴²

	CANAL	PARTICIPANTE	NOTICIAS	FUENTE
INFORMAL	Auxiliar	Receptor – transmisor	Informales y no verificadas	Huidiza
	Sistema de rumores			
	Espontaneo			
FORMAL	Institucional	Personal profesional	Formales y verificadas	identificable
	Medios masivos	funcionarios		
	Reuniones y asambleas			
	Redes organizacionales			

En el anterior cuadro se encuentra una comparación y aclaración entre los canales informales y formales de comunicación en el cual se expone cada uno de los puntos, participantes, noticias y fuentes de los cuales tienen participación en estos canales.

En cuanto a los “CANALES FORMALES DE COMUNICACIÓN: Según lo señala Shibutani (1966), un canal formal de comunicación tiene como característica distintiva la de ser autorizado: sirve como patrón para comparar

⁴⁰ RED H. BLAKE- EDWIN O. HAROLDSEN, 1975 BY HASTINGS HOUSE. Op.cit. página 18

⁴¹ Ibid. Página 18.

⁴² Ibid. Página 22.

los relatos atribuidos a todas las demás fuentes. Para toda una sociedad, los canales formales se identifican esencialmente con los medios masivos”⁴³

Cuadro 6. Características de los canales formales en la sociedad de masas y tradicional⁴⁴

Elementos de la comunicación	Sociedad de masas	Sociedad tradicional
Canal	Medio (radio, prensa, tv, internet)	Oral(de punto a punto)
Auditorio	Masivo (heterogéneo)	Primario (homogéneo)
Fuente	Profesional (pericia)	Jerárquica (posición)
Contenido	Fundamentalmente descriptivo	Sobre todo normativa

Como se observa en lo antepuesto “Los canales formales de comunicación son bien organizados: Al igual que otras instituciones sociales se caracterizan por un conjunto estable de reglas, funcionarios que cumplen roles claramente definidos, procedimientos tan bien determinados que personal intercambiable puede ejecutar, y sanciones estables. Hay normas fijas de aceptabilidad, caminos prescritos de transmisión, procedimientos de verificación y códigos de conducta confiable”⁴⁵ además son considerados canales institucionales ya que las noticias que se propagan por parte del mismo, son razonadas como noticias confiables y verificadas.

6.2.3 La Comunicación Organizacional. En cuanto a la comunicación organizacional se concibe como: “la transmisión es, sobre todo, oral, si bien a menudo se emplea la palabra escrita bajo forma de memorándum, tarjetas perforadas, etc. pero en esencia, estas formas son auxiliares de los encuentros cara a cara o sus sustitutos (como el teléfono)”⁴⁶ igualmente puede ser entendida como un proceso mediante el cual emisores y recetores utilizan el mensaje oral o escrito como medio de comunicación dentro de la organización, además este puede estar dirigido a sus diferentes públicos: internos, intermedios y externos.

“La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en la que se da el proceso dentro de las organizaciones y

⁴³ Ibid, Pagina 22

⁴⁴ Ibid. Página 22.

⁴⁵ Ibid. Página 23 (Shibutani, 1966:20- 21)

⁴⁶ HARRIS, Julian y JOHSON, Stanley. The complete reporter, Macmillan Company, 1965. Página 32.

entre estas y su medio”⁴⁷ que también busca una imagen positiva y un clima organizacional favorable para los integrantes de la organización, por ello fue de gran importancia tener en cuenta los públicos con los cuales se iba a tratar, en este caso público interno (integrantes del área de atención y tratamiento y internos) con los integrantes del área se realizó una encuesta que tiene como significado: “un estudio descriptivo especial de la opinión pública.

Se interroga a una muestra de una población definida que, por lo general- aunque no siempre- representa a toda la población adulta de un país y se determinan entonces las opiniones de los componentes de la muestra a cerca de diversas cuestiones.”⁴⁸ Con el fin de observar la manera en que se comunican entre ellos y cómo es el clima laboral del área, asimismo se realizó otra encuesta con las familias el día de visita para tener claridad sobre la percepción que tienen estas frente a la penitenciaría y sus colaboradores, además se tuvo en cuenta la información del siguiente cuadro para determinar cómo funciona la comunicación de acuerdo al área con el cual se quiere trabajar.

Con lo anterior se busca el mejoramiento de la comunicación interna que se define como un “conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”⁴⁹ es clave para el buen funcionamiento de la institución ya que una buena comunicación interna tiene como efecto un excelente desempeño por parte de sus empleados y dará óptimos resultados

Cuadro 7. Clases de comunicación ⁵⁰

	AUDITORIO	MENSAJE	FUENTE
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Poco numero Homogéneo Identificable Próximo en el espacio	Transmitido de forma privada o bajo condiciones restringidas, la velocidad de transmisión determinada por las barreras normales de intercambio social	El comunicador a menudo actúa son independencia de cualquier organización, líderes de opinión
COMUNICACIÓN INTERMEDIA	Poco numeroso Heterogéneo/ Homogéneo Próximo y distante en el espacio	Transmitido en forma privada o bajo condiciones restringidas, contenido especializado o técnico, reciprocidad intelectual, transmitido rápidamente	Posición y profesional

⁴⁷ ANDRADE, Horacio. Op,cit.. P. 16

⁴⁸ RED H. BLAKE- EDWIN O. HAROLDSEN, 1975 BY HASTINGS HOUSE. Op.cit.. P. 151

⁴⁹ ANDRADE, Horacio. Op,cit,. P.17.

⁵⁰Ibid,

	Identificable		
COMUNICACIÓN MASIVA	Numeroso Heterogéneo Anónimo Distante en el espacio	Transmido en forma pública rápidamente, de naturaleza transitoria, el contenido no es técnico	El comunicador actúa mediante una organización

En este caso la comunicación interpersonal e intermedia fue destacada para los colaboradores del área que fue de gran ayuda para el apoyo de los procesos de esta y comunicación masiva para el fortalecimiento de la imagen pública de Villahermosa frente a los medios masivos: “La expresión “medios masivos” a menudo se aplica a los dispositivos técnicos por intermedio de los cuales tiene lugar la comunicación de masas.

- Medios impresos: periódicos, revistas, libros, folletos, circulares para correo directo, carteles, etc.
- Medios electrónicos: a. Programas de radio b. programas de televisión, películas y video.”⁵¹

Con lo antepuesto se creó la estrategia que ayudaría al fortalecimiento de la imagen pública, creando un manual de relaciones con los medios en el cual se plasmó lo que concierne a los medios masivos de comunicación y Villahermosa, además de seguir enviando las noticias.

6.2.4 La Noticia. Una definición simple es la de Turner Catledge, del New York Times: “Noticia es todo aquello que usted ayer desconocía” de acuerdo con ella, noticia implica información nueva. Noticia es el relato de algo nuevo que interesa a un auditorio determinado. Noticia es información que la gente necesita con urgencia para determinar su rumbo en un mundo que cambia con rapidez”⁵² para sí mantener informados a estos, de los últimos acontecimientos relacionados con la penitenciaría Villahermosa, para que así el público externo tenga conocimiento de los últimos sucesos que se están desarrollando en la misma.

Para ello se tuvo en cuenta lo siguiente: “La noticia se deberá a acontecimientos y potencialidades caracterizados por uno más de los siguientes valores noticiosos:

- Conflicto (tensión – sorpresa)

⁵¹ HARRIS, Julian y JOHSON, Stanley. The complete reporter, Macmillan Company, 1965. Página 43.

⁵² Ibid. Página 57.

- Progreso (triunfo – logro)
- Desastre (derrota- destrucción)
- Consecuencia (efecto sobre la comunidad)
- Eminencia (prominencia)
- Novedad (lo no habitual y aun lo muy habitual)
- Interés humano (con fondo emocional)
- Oportunidad (calidad de frescura y novedad)
- Proximidad (interés local)
- Sexo
- Animales”⁵³

Con lo anterior se facilitó para la clasificación de las noticias que se enviarían a los medios masivos con el fin de que estas fueran publicadas y tratar de lograr un fuerte lazo entre estos y conseguir buenas relaciones publicas que son definidas como un “esfuerzo consciente para motivar a las personas e influir sobre ellas mediante la comunicación, a fin de que tengan un buen concepto de una organización, la respeten, la sostengan y la apoyen en las desgracias y dificultades”⁵⁴ y son de gran importancia para la institución ya que por medio de estas también se busca generar una buena opinión pública.

La opinión es expresada por el suficiente número de individuos como para producir algún efecto, sea por cantidad o por su fuerza. A menudo se describe la opinión pública en términos de intensidad o dirección. La intensidad indica con cuanta fuerza expresan las personas su opinión sobre un problema, mientras la dirección señala el color de la opinión: si está en favor, en contra o son neutros con respecto a un tema determinado.⁵⁵ Cambiando así, un poco, la mala percepción que se tiene de Villahermosa, que es lo que se busca mejorar, además de que el publico externo tenga conocimiento de las actividades que se desarrollan dentro de la penitenciaría y que conozcan los programas de resocialización que fueron hechos para que los internos tengan participación de estos y puedan mejorar su estilo de vida a la hora de cumplir con su condena. Fue significativo proponer una cartelera quincenal para exponerla en todos los patios y en el pasillo principal del interior de la penitenciaría, esto con el fin de que los internos estuvieran informados sobre los últimos acontecimientos referentes al deporte, tecnología, judicial y una corta frase de aliento que se les quedara grabada y los hiciera reflexionar sobre ciertas situaciones.

Debido a que “La comunicación es transaccional, pues como en todo proceso los elementos involucrados son interdependientes en el caso de la comunicación, como estudiamos en el apartado anterior todos los elementos en

⁵³ HARRIS, Julian y JOHSON, Stanley. The complete reporter, Macmillan Company, 1965
Página 58.

⁵⁴ Ibid. Página 68

⁵⁵ Ibid. Página 111.

el proceso de comunicación se interrelacionan para la creación y trasmisión de significados que se inician en la mente de la fuente”⁵⁶

Para la realización de la cartelera quincenal en primer lugar, se citó a una convocatoria en el cual podrían participar los internos de cada patio que hubiesen terminado sus estudios secundarios, para que esto se diera acabo, los internos inscritos tuvieron que realizar un cuento, el cual fue estrictamente calificado en ortografía, signos de puntuación, redacción, etc. al contar con los internos que serían parte de este proyecto, consecuentemente se comenzaron a dictar unas clases básicas de periodismo en las cuales se les explicó cómo hacer una crónica, noticia, artículo de opinión y demás géneros periodísticos, para que los internos ampliaran sus conocimientos y tuvieran la capacidad de cumplir con el objetivo (la cartelera), las clases tuvieron que ser muy explícitas ya que “Cada persona percibirá e interpretará una situación de comunicación de acuerdo con sus propios intereses, creencias y valores socioculturales y personales, es decir, la comunicación es personal”⁵⁷ por lo anterior fue importante y de gran utilidad contar con un buen orador que “tiene credibilidad de su público sabe analizar su energía nerviosa de una manera positiva y sabe escuchar. El buen orador conoce su público, sabe los temas que puede tratar con el determinado público y cómo enfocarlos”⁵⁸ además de que posee conocimiento fundamental de los procesos comunicacionales que le permite obtener credibilidad de su público con cada mensaje expuesto. Al mismo tiempo se recurrió a la comunicación humana que significa:

Un conjunto sutil e ingenioso de procesos. Siempre está preñada de mil ingredientes- señales, códigos, significados - por más simple que sea el mensaje o la transacción. La comunicación humana es, además un conjunto variado de procesos. Puede escoger entre cien medios diferentes: palabras, gestos o tarjetas perforadas; conversaciones íntimas o medios de comunicación de masas y auditorios mundiales⁵⁹

⁵⁶ MCENTEE Ellenn. Comunicación oral. Editorial Mcgraw –Hill/interamericana editors, S.A de C.V, México D.F, 1996 Página 96

⁵⁷ Ibid. Página 95.

⁵⁸ Ibid. Página 399.

⁵⁹ Ibid. Página 3 (Smith. 1966: v).

7. METODOLOGÍA

7.1. DESARROLLO DEL PLAN METODOLÓGICO QUE TUVO LA PASANTÍA.

Para el diseño metodológico se aplicó el enfoque histórico-hermenéutico que implica que el investigador comprenda e intérprete una realidad en un contexto histórico y social mediante la actividad deductiva e inductiva, además busca comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas, esto con el fin de proponer una posible solución a la problemática que se está observando. Lo anterior fue de gran ayuda para la creación de la estrategia que se propuso, en cuanto al método de investigación cualitativo: “la Intencionalidad apunta más a un esfuerzo por comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción, vista de conformidad con la lógica y el sentir de sus protagonistas y, por ende, sus aspectos particulares, y con una visión interna”⁶⁰ ya que este tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un problema, donde este abarca parte de la realidad, y se trata de descubrir variedad de cualidades o variables como sea posible, tiene como características el ser inductiva, y considera el fenómeno como un todo.

Es por esto que el presente trabajo de grado se abordó desde este método, teniendo en cuenta la necesidad de describir una problemática existente, en este caso orientada a la comunicación, específicamente la interna y externa del reclusorio Villahermosa, basada en diferentes variables halladas mediante técnicas de recopilación propias del diseño cualitativo, tales como la entrevista, la revisión documental de la institución (incluyo el examinar los diferentes diagnósticos de comunicación que sirvió como punto de referencia), así como la relación o no de las variables o cualidades encontradas y su causa - efecto, que logro así la construcción de la realidad o la hipótesis, sobre el estado de la organización a nivel comunicacional. Lo anterior a través del enfoque descriptivo, el cual buscó “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea de análisis (*Dankhe*, 1986). Evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”⁶¹ componentes que en este caso particular responden a: qué es y cómo se manifiesta el fenómeno de comunicación dentro de la penitenciaria, sus diferentes procesos, las personas que están involucradas, si se está aprovechando o no los espacios de comunicación como el NotiINPEC , carteleras, circulares, entre otras; esto

⁶⁰ GUERRA, Yolanda M. MÉTODOS EN INVESTIGACIÓN ¿Todos los caminos conducen a Roma? . Libro digital. Colombia. Página 22.

⁶¹ HERNANDEZ SAMPIERY, Roberto, FERNANDEZ COLLADO, Carlos, BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. McGraw-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A de C.V. México, 1991. Página 60.

ayudo al diseño de la estrategia comunicacional que se realizó en el centro penitenciario.

El carácter reflexivo de la investigación cualitativa, implica que exista un acercamiento a los fenómenos sociales por parte del investigador, participando del mundo de los grupos sociales que investiga. En esta perspectiva el investigador tuvo un papel fundamental en la recolección de información, pues de él dependió gran parte de la forma como se acercó a la realidad y pudo tomar datos de ella, es por esto que se estuvo 20 horas semanales durante 17 semanas, lo cual permitió la recopilación más juiciosa y completa posible de la información requerida para la interpretación cualitativa, igualmente este tiempo se aprovechó para desarrollar e implementar ideas para apoyar los programas de resocialización que se manejan en el área de Atención y Tratamiento y de esta manera se mejoró y fortaleció la comunicación interna del área.

En cuanto al método de investigación “cuantitativa se reduce a medir variables en función de una magnitud, extensión o cantidad determinada, siendo la magnitud toda propiedad que puede ser medida y la extensión una parte del espacio que ocupa una cosa.”⁶² Debido a que en la estrategia que se plasmó durante la pasantía, se realizaron encuestas a los colaboradores del área para medir como es la comunicación interna y por cuales medios se transmite la información del área, igualmente se realizó una encuesta a los familiares de los internos el día de visita donde se midió la percepción que tienen estos frente a la institución y la labor que cumple, el cual dio un resultado negativo para la institución. A parte de que se efectuó un sondeo de medios en los medios masivos de comunicación y un seguimiento al boletín semanal NOTINPEC, lo cual ayudo para la creación de la estrategia que se diseñó.

7.1.1. ¿Qué se cumplió de lo pactado y cómo?. Una vez identificadas las patologías de comunicación que correspondían a dos aspectos puntuales referentes a la percepción de los medios masivos y el público externo frente a la imagen de la institución y la necesidad de apoyo en los procesos desarrollados dentro del área, se dio paso a la realización de la investigación donde en primera medida se analizó y describió el estado de la comunicación interna en el departamento de atención y tratamiento, para ello se aplicó una encuesta a los colaboradores de la misma.

Continuando con las acciones de comunicación plasmadas en la estrategia, se procedió a diseñar un manual que sirve de guía para que la institución maneje

⁶² GUERRA, Yolanda M. MÉTODOS EN INVESTIGACIÓN ¿Todos los caminos conducen a Roma? Libro digital. Colombia. Página 25.

sus relaciones con los medios masivos de comunicación, así mismo se modificó el plegable que se le entregaría a las personas recién capturadas donde están plasmados los derechos y beneficios que ellos tienen, esto mismo se plasmó de forma abstracta en un mural que se encuentra ubicado en el área de recepción lugar donde se alojan por primera vez los internos, igualmente se creó una cartelera quincenal en la cual se publicaban noticias (deportes, jurídicas, tecnología y reflexiones), para ello se llevó a cabo una convocatoria a los internos y a los seleccionados se les capacitó mediante clases de periodismo para que se encargaran del periódico y las carteleras, lo anterior con la ayuda del encargado del área que colaboró con los tableros de corcho donde se pegaban las noticias y el presupuesto para la impresión del periódico trimestral.

Para el fortalecimiento de la imagen pública, se realizó una encuesta a los familiares de los internos en la cual se indagó sobre la percepción que tenían estos frente a la institución y sus colaboradores, muestra que no arrojó resultados positivos, además se elaboró un sondeo de medios, en el que se identificaron los tipos de noticias publicadas sobre el establecimiento penitenciario y arrojó que la gran mayoría eran negativas, para ello se comenzó a enviar información sobre actividades que se llevaban a cabo dentro de la institución cada semana con el fin de que esta fuera publicada, en los medios masivos de comunicación, especialmente en Notinpec, debido a que en un seguimiento que se le hizo a este boletín, arrojó que en un año adquirió una sola publicación.

7.1.2. ¿Qué no se cumplió y por qué?. No se logró cumplir con una de las tácticas de comunicación orientada al apoyo de los procesos del área de atención y tratamiento, referente al acompañamiento en la inducción a los nuevos reclusos, lo anterior correspondía a la realización de un producto sonoro el cual incluía información correspondiente a los derechos y deberes de los privados de la libertad, mensajes que facilitarían el desenvolvimiento de dichas personas al interior del plantel, además de cumplir con el direccionamiento corporativo de proveer lo suficiente para garantizar la resocialización de dicho interno.

Las causas del incumplimiento resultaron ser externas a los investigadores, concernientes a procesos internos, como el movimiento de reclusos a otras instalaciones, de orden público y disposición de equipos, los cuales llegaron cuando se finalizó con la intervención, lo cual impidió la grabación del producto sonoro.

7.1.3. ¿Qué técnicas y herramientas de investigación utilizó?. Las herramientas usadas para la realización de la presente pasantía

institucional corresponden a la revisión de documentos provistos por la institución, la consulta del estado del arte, referencias de proyectos anteriores, así como, a lo anterior se le agrega la aplicación de entrevistas informales realizadas los encargados de darle sostenibilidad en el tiempo al proyecto. a los funcionarios pertenecientes en su mayoría al área de Atención y Tratamiento de EPMS, también el trabajo de campo exploratorio y para concluir de capacitación orientado al público interno, buscando de esta manera brindarle las herramientas necesarias a quienes serían

Haciendo uso de la herramienta cuantitativa se llevó a la aplicación de una encuesta dirigida al público externo sensible, en este caso correspondió a las familias de los internos, abordadas en el proceso de ingreso a visitas, para de esta manera darle cumplimiento al objetivo de diagnosticar la percepción de la imagen pública, se presentó otro modelo cuantitativo esta vez dirigido al público administrativo del área, con base a los resultados se procedió a la realización de la estrategia de comunicación orientada a suplir la necesidad.

El proceso de diagnóstico incluyó un momento de reflexión en el que se calificó diferentes aspectos de la estrategia planteados previamente.

7.1.4. ¿Qué procedimientos fueron utilizados para cumplir con la pasantía? El procedimiento para la ejecución de la estrategia fue el de revisar las fuentes primarias en este caso material institucional y de estado del arte recolectado en la biblioteca y de manera virtual, una vez obtenida la información pertinente e procedió a realizar la estrategia de comunicación; las primeras gestiones que se llevaron a cabo es el de establecer los lineamientos para establecer una relación estable y de credibilidad entre los medios y la organización, desarrollando comunicados de prensa con material noticioso, este mecanismo se sostuvo durante todo el proceso de intervención, a su vez con la generación de contenidos se fortaleció los medios institucionales como el boletín semanal NotiINPEC.

En un contexto participativo se llevó a cabo la capacitación de los internos que voluntariamente accedieron a instruirse en conceptos básicos de periodismo, para lograr de esta manera darle trascendencia y auto sostenibilidad a la estrategia.

Para la ejecución de la estrategia se utilizaron recursos propios y materiales que fueron provistos por el centro penitenciario, que puso a la disposición todos los elementos para el desarrollo óptimo de la pasantía.

Finalmente, se realizó una medición tomando en cuenta la percepción del público de internos en general, la respuesta frente a la información divulgada y el número de publicaciones logrados tanto en el medio interno como los externos.

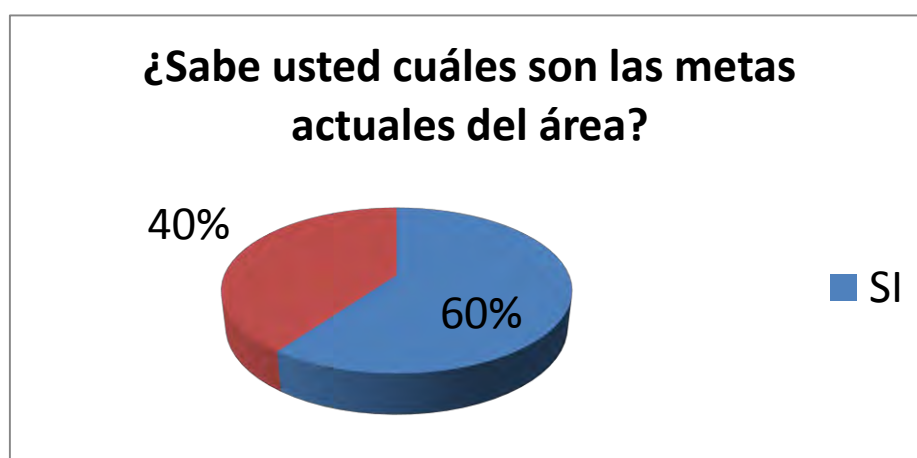
7.2. RESULTADOS

Para darle cumplimiento al objetivo 1 que corresponde al de “Analizar y describir el estado actual referente a la comunicación interna de la penitenciaría Villahermosa” también se procedió a la implementación de la herramienta cuantitativa: encuesta, la cual se presenta a continuación exponiendo detalladamente sus resultados.

Cuadro 8. Encuesta área de Atención y Tratamiento

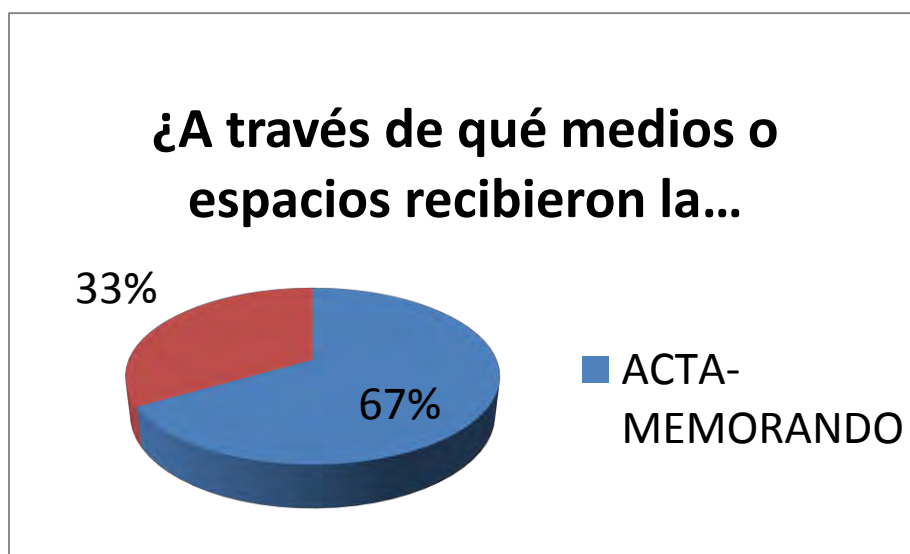
Encuesta: Área de Atención y Tratamiento
Objetivo: La siguiente encuesta hace parte de un ejercicio académico, su aplicación permitirá diagnosticar el estado de la comunicación interna del Área de Atención y Tratamiento del Centro Penitenciario y Carcelario de Cali.
Número de personas: 10
Perfil: trabajadores pertenecientes al área de Atención y Tratamiento

Figura 5. Gráfico ¿Sabe usted cuáles son las metas actuales del área?



El 60% de los colaboradores del área de Atención y Tratamiento tienen pleno conocimiento de las metas actuales, mientras que el 40% no tiene ningún conocimiento, por ello se observa que existe una falla en el sentido de pertenecía que los colaboradores tienen hacia su trabajo, ya que es de gran importancia que cada colaborador conozca todo lo relacionado sobre el lugar donde se encuentra trabajando.

Figura 6. Gráfico ¿A través de qué medios o espacios recibieron la información?



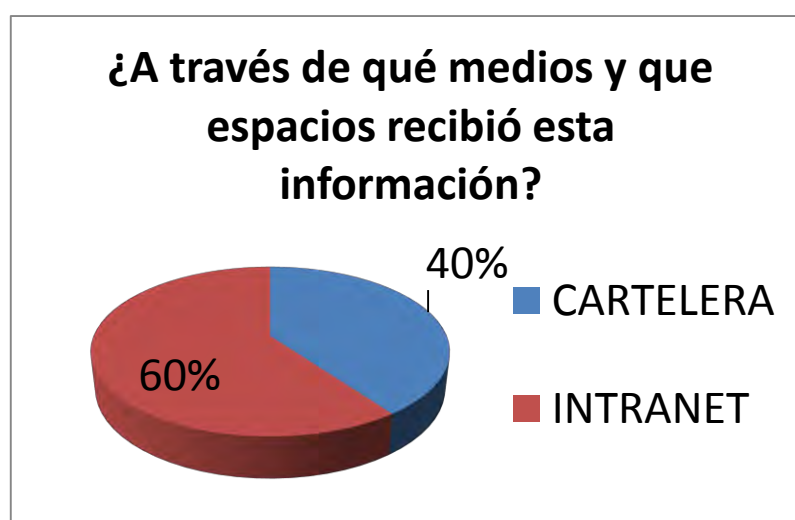
Se define que el 67% de la información se difunde por medio de actas o memorandos, mientras que el 33% de la información que se propaga dentro del área es divulgada en reuniones, evidenciando la falta de relaciones interpersonales entre sus colaboradores, así mismo se debería programar reuniones frecuentes con los integrantes para que se enteren de los últimos acontecimientos y tengan un mayor conocimiento de la información que se está dando, debido a que se pueden aclarar dudas.

Figura 8. Gráfico ¿Usted sabe cuál es la misión, visión y valores de la organización?



Se evidencia que el 100% de los colaboradores del área manifiestan tener pleno conocimiento de la visión, misión y valores de la organización, por lo cual se sienten comprometidos con la labor que desempeña la organización en el sector público, sin embargo podría llevar a la reflexión al contrastarlo con la pregunta 3 en la cual el 60% de la población encuestada manifestó no conocer las metas de la organización, éstas haciendo parte del direccionamiento estratégico al parecer claro en los colaboradores del área.

Figura 9. Gráfico ¿A través de qué medios y que espacios recibió esta información?



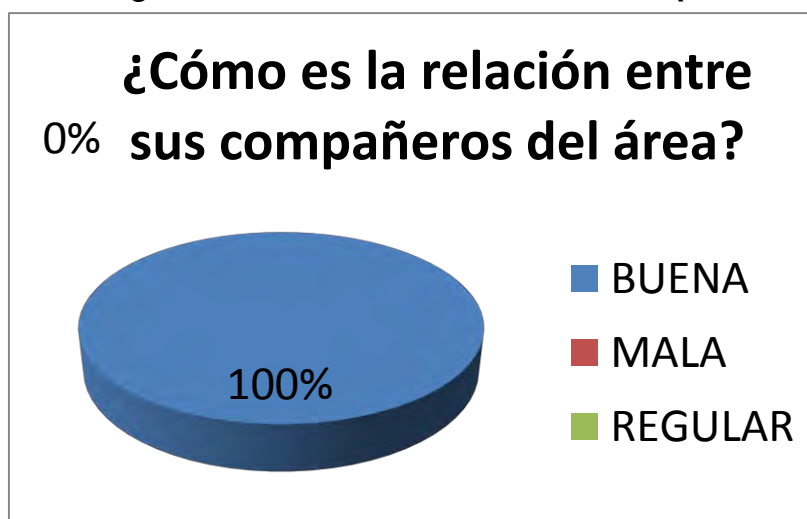
Se expone que el 60% de los colaboradores reciben información por medio de la web, mientras que un 40% reciben la información por medio de las carteleras, dejando claro que es más efectivo y tiene más aceptación utilizar la tecnología para la difusión de información, también se debe resaltar que por medio de las carteleras se puede transmitir la información donde se estableciera en un lugar más visible para así captar la atención de los integrantes del área.

Figura 10. Gráfico ¿Cómo es su relación con sus superiores?



Se analiza que el 100% de los trabajadores exponen que la relación con los superiores es buena, desmontando que no hay problemas en el clima laboral, además de que la comunicación entre ellos es informal y cordial, lo cual es bueno para los integrantes del área debido a que trabajan satisfactoriamente y no existen inconvenientes ni malas relaciones entre ellos, trabajando así en armonía y esto hace que el trabajo sea más eficiente.

Figura 11. Gráfico ¿Cómo es la relación entre sus compañeros del área?



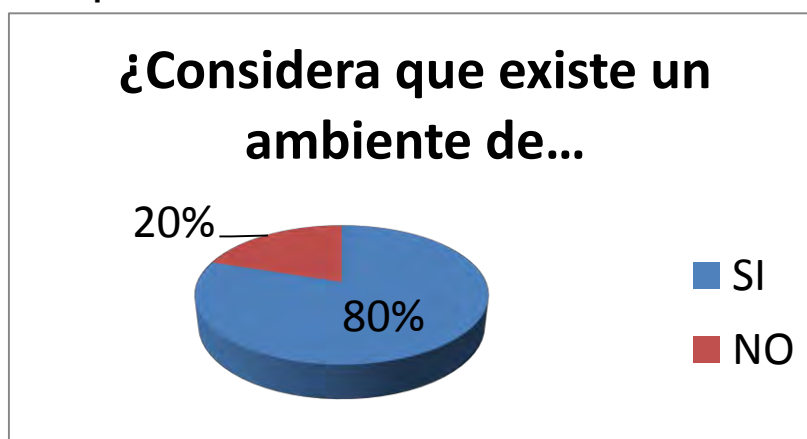
Se considera que el 100% de los encuestados definen que la relación entre compañeros no presenta ningún inconveniente, por lo cual existe una buena comunicación entre ellos, como también lo evidencia la anterior pregunta en cuanto a la relación con sus superiores, los resultados que arrojan estas dos preguntas es positivo para la organización ya que no existen inconvenientes ni malas relaciones entre los trabajadores de la institución, también se demuestra que existen y practican los valores como el respeto, compañerismo, amistad, etc., y esto hace que el ambiente de trabajo sea agradable y se tenga claro cuál es la labor que cumple cada uno dentro de la organización.

Figura 12. Gráfico ¿Existe en su área un ambiente de participación y diálogo?



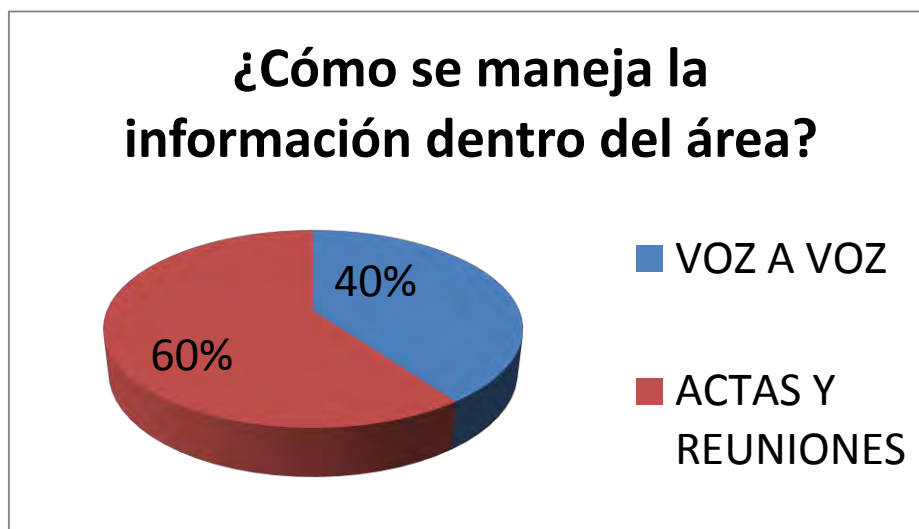
Se reflexiona que el 100% de los colaboradores de área tienen un ambiente de participación y dialogo en el cual pueden exponer sus ideas, puntos de vista e inconformidades, lo cual es bueno porque al expresar cada cual su pensamiento se puede transmitir conocimiento, ideas, programas y mejoras que son captadas por cada integrante y esto puede ser útil para el buen funcionamiento del área.

Figura 13. Gráfico ¿Considera que existe un ambiente de participación y diálogo entre la población reclusa?



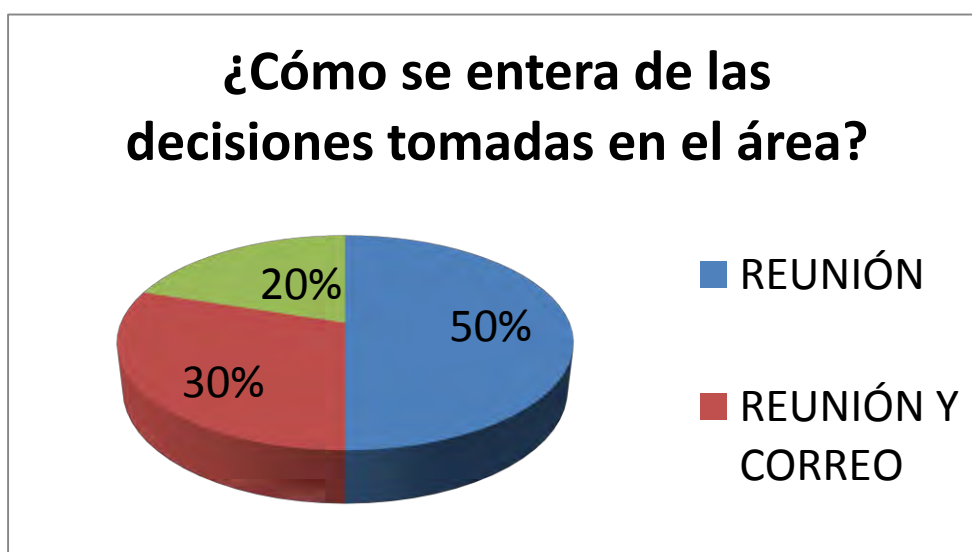
Se presenta que el 80% de los colaboradores expone que el ambiente de participación y diálogo entre la población reclusa existe, es bueno y eficaz, mientras el 20% opina que no lo hay, poniendo en duda la labor que desempeñan los integrantes del área con los internos y esto es algo grave ya que esta fue creada para que la población reclusa pueda contar con una buena resocialización y consiga cambiar y mejorar su estilo de vida al salir del centro penitenciario.

Figura 14. Gráfico ¿Cómo se maneja la información dentro del área?



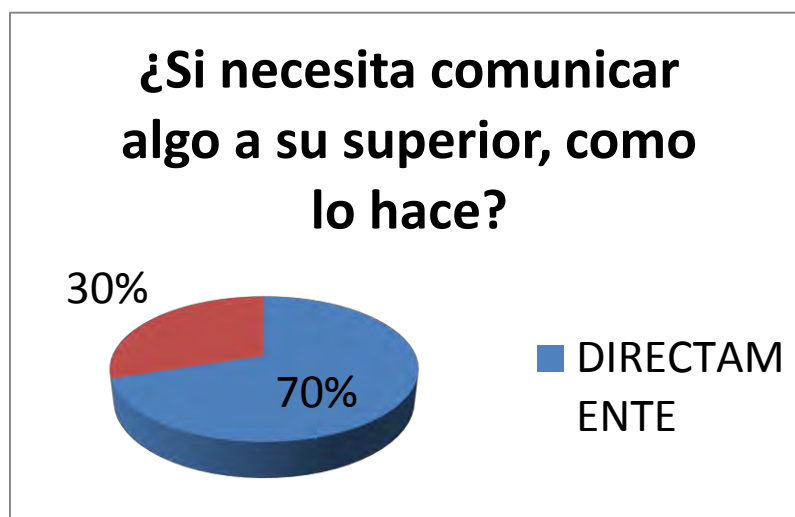
Se muestra que el 60% de la información que se difunde en el área se hace por medio de actas y reuniones, mientras que el 40% se hace voz a voz, demostrando que tienen más efectividad y recordación las actas y reuniones.

Figura 15. Gráfico ¿Cómo se entera de las decisiones tomadas en el área?



Se exhibe que el 50% de las decisiones tomadas en el área se difunde por medio de reuniones, un 30% por reunión y correo, mientras que el 20% se propagan por medio de reuniones y actas, lo que hace más rápida la transmisión de las decisiones tomadas.

Figura 16. Gráfico ¿Si necesita comunicar algo a su superior, como lo hace?



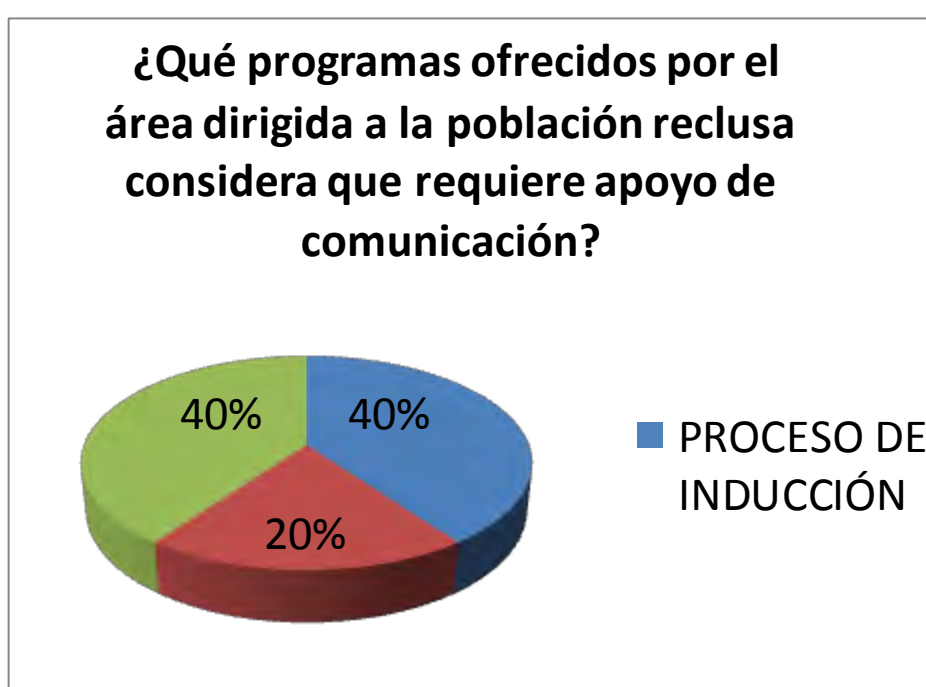
Se demuestra que el 70 % de los encuestados exponen que para comunicarle algo a su superior lo hacen directamente, mientras que el 30% lo hace mediante memorandos, demostrando que es más eficaz comunicar algo directamente.

Figura 17. Gráfico ¿Si necesita comunicar algo a la población reclusa, como lo hace?



Se expresa que el 100% de los colaboradores manejan una relación y comunicación directa con los internos de la penitenciaría, demostrando que para los integrantes del área de Atención y Tratamiento es importante tener un dialogo constate con los internos, y es significativo tenerlos al tanto de los programas que se desarrollan dentro del área, para así obtener una mayor participación por parte de la población reclusa, ya que es apropiado para el área debido a que por medio de estos programas de resocialización los internos pueden mejorar su estilo de vida.

Figura 18. Gráfico ¿Qué programas ofrecidos por el área dirigida a la población reclusa considera que requiere apoyo de comunicación?



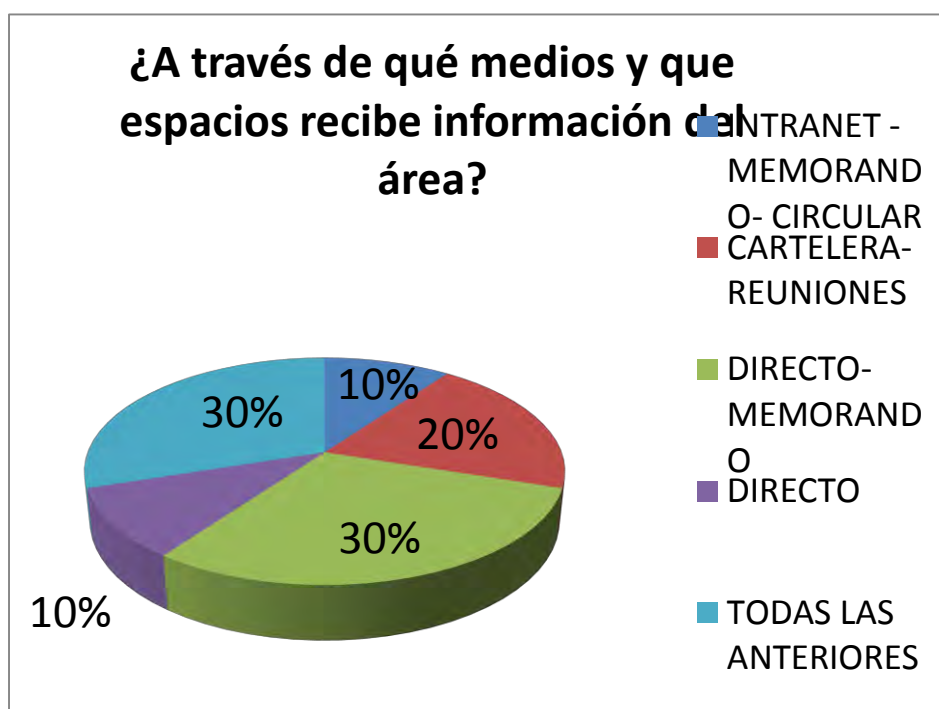
Se puntualiza que el 40 % de los encuestados exponen que todos los programas que se manejan dentro del área necesitan apoyo de comunicación, mientras que el otro 40% opina que solo los programas de inducción, y un 20% opinan que los programas transversales, comprobando que es necesario el apoyo de comunicación en los programas que se manejan dentro del área, debido a que el establecimiento no cuenta con un área de comunicación en el cual se puedan apoyar las actividades que se desarrollen dentro del centro penitenciario, por esto se considera pertinente el apoyo de personas idóneas que tengan un gran conocimiento en comunicación y así reafirmen y fortalezcan los programas que se manejan dentro del área de Atención y Tratamiento, para que así no se vea afectada el área ni la población interna ya que por la falta del personal acto los procesos no se están realizando de la mejor manera.

Figura 19. Gráfico ¿Cómo considera que es el estado actual de la comunicación del área de Atención y Tratamiento?



La encuesta arroja que el 100 % de los integrantes del área tienen una buena comunicación, manifestaban que las razones correspondían a que se tenía acceso directo a las personas y las relaciones interpersonales eran buenas.

Figura 20. Gráfico ¿A través de qué medios y que espacios recibe información del área?



Se observa que el 30% de los integrantes del área recibe la información de forma directa y memorandos, otro 30% señala que todas las anteriores, un 20% expone que por medio de carteleras y reuniones, otro 10% de forma directa y el otro 10% restante por medio de internet y memorandos, demostrando que no todos reciben la información por los mismos medios creando así desinformación para algunos.

En cuanto a las siguientes barras se observa respecto a la periodicidad de la información una persona le da un puntaje de 1, otra de 2, cinco personas le dan un puntaje de 3, dos le dan una calificación de 4 y dos personas puntuaron 5, evidenciando que la periodicidad en cuanto a los medios de comunicación usados dentro de la institución es regular.

Además seis personas puntúan 3, dos personas le dan un puntaje de 4 y otras dos le dan un puntaje de 5 a lo oportuno que es el manejo de dichos canales comunicación, sobresaliendo que esto es regular.

Por otro lado la eficacia de los medios de comunicación por los que se maneja la información, cuatro personas le dan un puntaje de 3, otras cuatro le da un puntaje de 4, mientras que dos le dan una calificación de 5, demostrando que no es muy buena la eficacia para transmitir la información por medio de los canales de comunicación existentes.

Finalizando con que el contenido se divulga en los medios de comunicación existentes dentro del área es bueno ya que una persona le da un puntaje de 2, dos personas le dan un puntaje de 3, cuatro personas le dan un puntaje de 4 y tres personas le dan un puntaje de 5.

Figura 21. Gráfico Evaluación de medios y espacios de comunicación

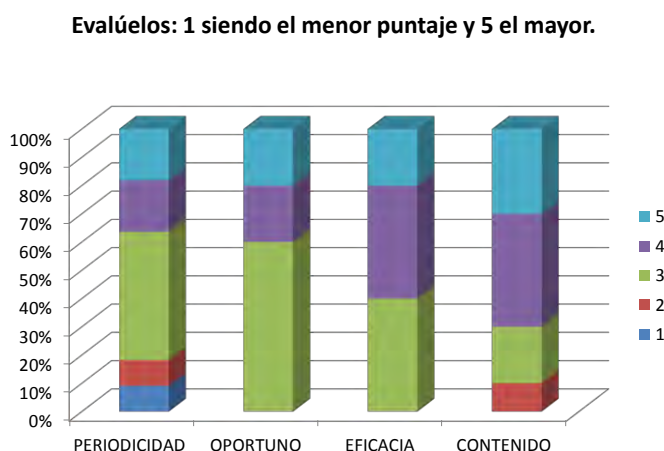
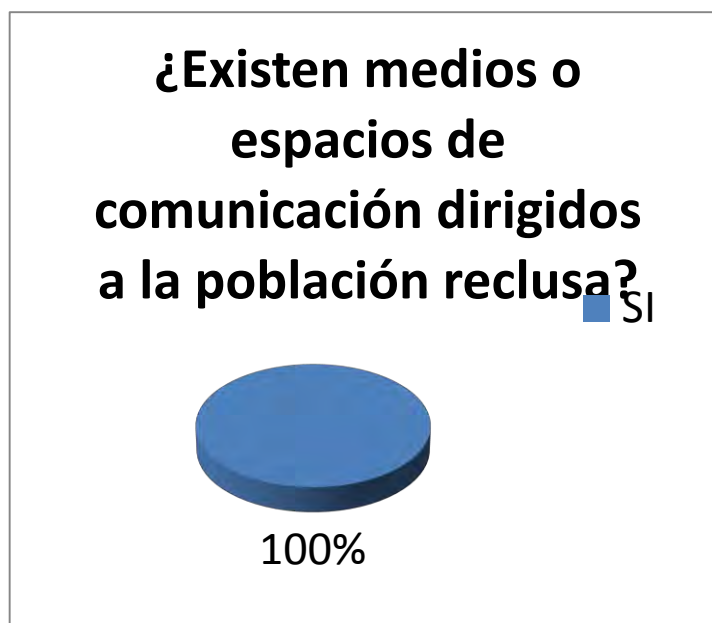


Figura 22. Gráfico ¿Existen medios o espacios de comunicación dirigidos a la población reclusa?



El 100% de los encuestados exponen que sí hay medios y espacios dirigidos a la población reclusa, como lo son los programas de inducción, carteleras, voz a voz, memorandos por los cuales les dan a conocer la información.

Figura 20. Gráfico ¿A través de qué medios o espacios se dirige a la población reclusa?



Se demuestra que el 34% de los integrantes del área se dirigen a la población reclusa mediante reuniones y carteleras, un 22% por medio de los ya mencionados canales pero también a través de los comunicados, asimismo el otro 22% si bien usa las carteleras como medio de comunicación también lo hace de manera directa, adicionalmente un 11% lo hace directamente pero también por comunicados y el 11% restante prefiere mantener el contacto con los reclusos, reflexionando respecto a los resultados se encuentra que la cartelera y el espacio de reunión con los internos es la forma de comunicar que más es usada por los funcionarios y por medio de estos es que es difundida la información.

Las siguientes barras evidencian que la periodicidad en cuanto a los medios y espacios dirigidos a la población reclusa es regular, ya que seis personas de 10 le dan un puntaje de 3, dos de estas le califican 2, una le da un puntaje de 4 y otras dos de 5, primando de esta manera la calificación que refiere a un estado regular respecto al ítem.

De la misma manera los integrantes del área califican como regular la variable que califica el medio o el espacio de comunicación de acuerdo a lo oportuno que este es, ocho personas le dan una valoración de 3, mientras que una persona le da una calificación de 4 y otra le da un puntaje de 5, claramente se aprecia la oportunidad.

También expone que la eficacia es regular, ya que seis personas le dieron una apreciación de 3, dos personas le dieron un puntaje de 4 y otras dos lo calificaron con 5.

Finalizando con el contenido se evidencia que es bueno ya que cinco personas lo calificaron con un puntaje de 4, tres personas le dieron un puntaje de 3 y dos personas lo calificaron con 5.

Figura 23. Gráfico Evaluación de los medios y espacios de comunicación

Evalúelos: 1 siendo el menor puntaje y 5 el mayor.

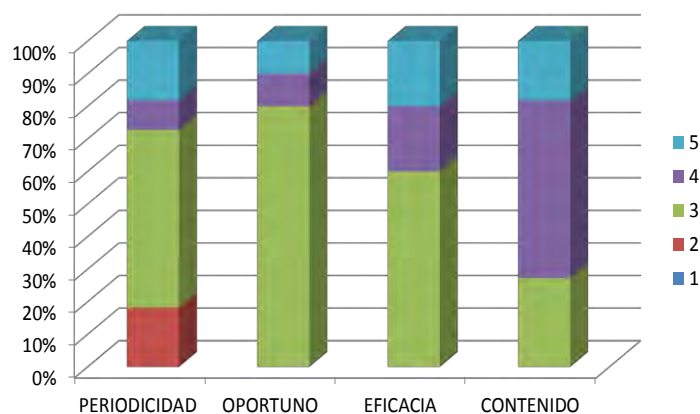
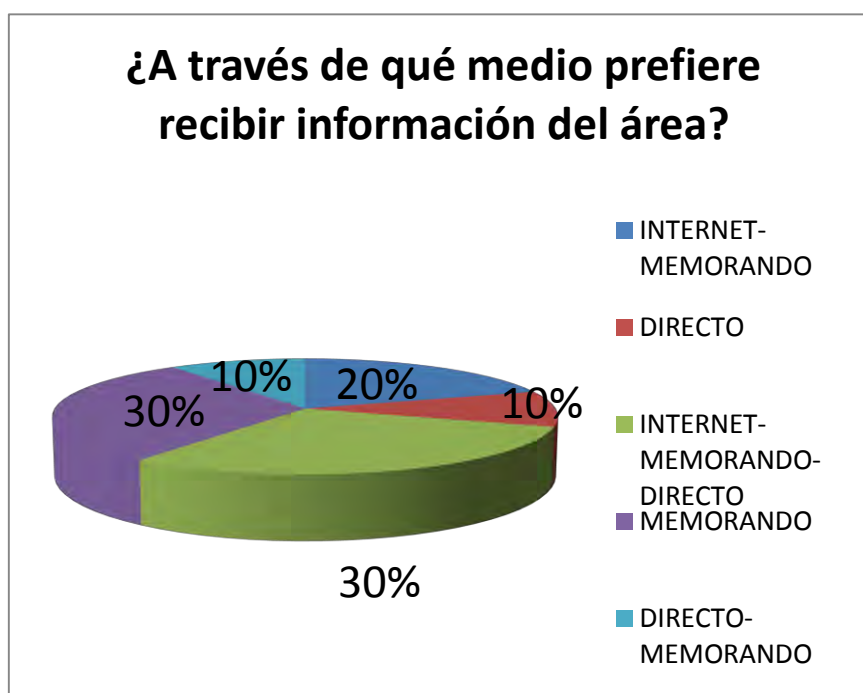


Figura 24. Gráfico ¿A través de qué medio prefiere recibir información del área?



Se evidencia que el 30% de los encuestados prefieren recibir la información por medio de internet, memorandos y directamente, mientras el otro 30% elige los memorandos, además un 20% escoge ser informado por medio de internet y memorandos, finalizando con un 10% que elige ser informado directamente y por memorandos y el otro 10% opta porque sea informado de forma directa, los resultados arrojan que tienen más recordación y valor que la información sea entregada por medio del internet, memorandos y de forma directa ya que estos tres canales de comunicación son los que predominan dentro del área.

Con lo anterior se hace una radiografía precisa del estado de la comunicación al interior del área de Atención y Tratamiento lo cual de manera positiva se encuentra que el direccionamiento estratégico esta fortalecido dentro del área, que hay una ambiente laboral agradable de confianza y acceso a los superiores, los medios usados para la transmisión de información son rudimentarios y efectivos para el área pero no tanto en relación con los internos, debido a las características de la población respecto al número de reclusos vs el de funcionarios.

7.2.1. Acciones de comunicación objetivo 2. Para alcanzar el objetivo 2 que concierne a “Analizar y describir el estado actual referente a la imagen pública de la penitenciaría Villahermosa” se realizaron dos acciones una de ellas es un sondeo de medios con el cual se aprecia la percepción y la clase de opinión generada alrededor de la organización por parte de los medios masivos de comunicación, también se aplicó una encuesta dirigida a 50 mujeres cercanas a los internos en calidad de esposas, hermanas, hijas; los resultados fueron los siguientes:

El INPEC es una organización que tiene ubicación en todas las ciudades del país pero funciona de manera centralizada en la mayoría de los aspectos, se sostiene que las corporaciones “basadas en unidades de negocio, solo controladas por la sede central, sin una verdadera cultura corporativa, se vuelve depresiva⁶³, siendo el caso de área de comunicaciones dirigido desde Bogotá.

EPMSC al carecer de un departamento responsable del manejo de la comunicación, se percibe que la falta de personal de dedicación exclusiva al igual que de herramientas comunicativas adecuadas dificulta las diferentes tareas concernientes, tales como el manejo adecuado del flujo de información, el uso de canales de comunicación, entre otras variables, que se presentan débiles y que se observan al contemplar efectos nocivos, alrededor de la penitenciaría, como la visibilidad negativa por parte de sus públicos, la

⁶³ GARCIA JIMENEZ, Jesús. La comunicación interna. Ediciones Días de Santos, S.A, España, 1998. Pag49

subvaloración de los medios existentes tales como el NotINPEC, en el cual se publican contenidos institucionales de los diferentes programas y actividades desarrolladas dentro de la organización, y en el que la seccional Villahermosa como lo evidencia un sondeo realizado a las publicaciones desde el mes de agosto de 2011- Agosto del 2012 no publico ninguna noticia como se demuestra en el cuadro 7.

Cuadro 9. Sondeo NotINPEC Agosto 2011- Agosto 2012

Seccional: Capital y Departamento del Valle	# de Publicaciones
Bogotá	6
Popayán	8
Jamundí	7
Tuluá	5
Cartago	3
Roldanillo	2
Palmira	2
Cali	0

También la ausencia de información, la mala reputación, entre otras problemáticas se presentan preocupantes, ya que afecta los diferentes públicos al estar directamente relacionados con la percepción que es creada en los imaginarios colectivos y que se puede decir que es solamente el resultado de una deficiencia en la estructura organizacional interna que está siendo reflejada; he allí la importancia y la pertinencia del presente trabajo.

Lo anterior expuesto deja ver la necesidad de fortalecer la comunicación interna y a su vez permitir que los procesos de comunicación emprendidos trasciendan en el tiempo, para que de esta manera el desarrollo sea creciente y no decreciente, como ha venido sucediendo, pues son muchos los proyectos emprendidos de cero, por falta de tiempo no ejecutados, que a su vez persisten en necesidades no atendidas.

En el siguiente sondeo de medios que recolecta información desde el mes de Enero- Mayo de 2013 se evidencia que de 27 noticias que se publicaron en los diferentes medios de comunicación 10 son de violencia, 1 son de hacinamiento, una de salud y otra de comunicación, de las cuales 24 noticias son negativas mientras que tres son positivas, y solo 3 noticias las presentan voceros del INPEC, además en 13 publicaciones en medios 13 noticias cuentan con otras fuentes las cuales presentan su punto de vista frente a la noticia que se está desarrollando.

Cuadro 10. Sondeo de medios

Medio	Emisora	Día/hora	Titular	Tema de la noticia	Vocero de la cárcel	Énfasis directo en la imagen de la institución	Otras fuentes de información	Ampliación	Foto que se muestra del centro
Radio	Caracol Radio	Agosto 02 de 2012	Médicos de la Policía Nacional atenderían a presos enfermos dentro de las cárceles	Salud	No tiene vocero	Positiva	Ministra de justicia, Ruth Stella Correa		No tiene imagen
Radio	Caracol Radio	Febrero 10 de 2013	INPEC alerta crecimiento de hacinamiento en las cárceles para finales del 2013	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	No tiene otras fuentes		Imagen de internos atrás de las rejas
Radio	Caracol Radio	Marzo 14 de 2013	Defensoría del Pueblo pide declarar urgencia carcelaria por hacinamiento	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	Defensor del Pueblo, Jorge Armando Otálora		Imagen del señor Otálora
Medio	Emisora	Día/hora	Titular	Tema de la noticia	Vocero de la cárcel	Énfasis directo en la imagen de la institución	Otras fuentes de información	Ampliación	Foto que se muestra del centro
Radio	Caracol Radio	Marzo 25 de 2013	Las cárceles del suroccidente del país están repletas	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	No tiene otras fuentes		Internos detrás de las rejas

Cuadro 10 (continuación)

Radio	Caracol	Marzo 29 de 2013	Un muerto y 19 heridos deja motín en cárcel Villahermosa	Violencia	No tiene vocero	Negativo	No tiene otras fuentes		No tiene imagen
Radio	Caracol Radio	Marzo 31 de 2013	Pelea en la cárcel de varones de Cali dejó nueve heridos	Violencia	No tiene vocero	Negativo	No tiene otras fuentes		Foto tomada de la página web del INPEC
Radio	RCN Radio	Marzo 31 de 2013	Riña en la cárcel deja 8 heridos	Violencia	No tiene vocero	Negativo	Comandante de la Policía General, Fabio Castañeda		Foto de archivo
Medio	Emisora	Día/hora	Titular	Tema de la noticia	Vocero de la cárcel	Énfasis directo en la imagen de la institución	Otras fuentes de información	Ampliación	Foto que se muestra del centro
Radio	RCN Radio	Marzo 31 de 2013	Disturbios en cárcel Villahermosa de Cali dejan 9 reclusos heridos—radio	Violencia	No tiene vocero	Negativo	No tiene otras fuentes		Imagen de un interno
Tv	Caracol	Marzo 21 de 2013	En condiciones infrahumanas viven presos en cárceles de Cali	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	Personero Andrés Santamaría		Video de la infraestructura al interior de la penitenciaria

Cuadro 10 (continuación)

Tv	RCN	Marzo 20 de 2013	Instauran tutela para que la cárcel Villahermosa no reciba mas presos	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	Personero Andrés Santamaría.		Video de la infraestructura al interior de la penitenciaria
Tv	RCN	Marzo 22 de 2013	Radican código penitenciario para humanizar la situación carcelaria	Hacinamiento	No tiene vocero	Positivo	Ministra de Justicia, Ruth Stella Correa		Video de la Ministra, y del interior de la cárcel
Tv	RCN	Marzo 31 de 2013	Desordenes en cárcel Villahermosa de Cali dejaron diez personas heridas	Violencia	No tiene vocero	Negativo	Familiar de interno, Patricia Ramírez, Milena Cortez-Comandante Operativo Policía Metropolitana de Cali, Nelson Rincón		Video a las afueras del centro penitenciario

Cuadro 10(continuación)

Medio	Emisora	Día/hora	Titular	Tema de la noticia	Vocero de la cárcel	Énfasis directo en la imagen de la institución	Otras fuentes de información	Ampliación	Foto que se muestra del centro
Prensa	El País	Agosto 04 de 2012	La cárcel Villahermosa de Cali no es ajena a la crisis carcelaria del país	Hacinamiento	No tiene vocero		Diego Arias, Presidente del Sindicato Unitario de Trabajadores Penitenciarios, Personero Municipal Andrés Santamaría		Imagen de los internos en hacinamiento
Prensa	El País	Marzo 24 de 2013	El hacinamiento en la cárcel Villahermosa de Cali es hoy del 350 %	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	No tiene otras fuentes		Imagen de los internos en hacinamiento
Medio	Emisora	Día/hora	Titular	Tema de la noticia	Vocero de la cárcel	Énfasis directo en la imagen de la institución	Otras fuentes de información	Ampliación	Foto que se muestra del centro

Cuadro 10 (continuación)

Prensa	El País	Marzo 24 de 2013	La tragedia de las cárceles	Hacinamiento	No tiene voceros	Negativo	No tiene otras fuentes		Sin imágenes
Prensa	El País	Abril 01 de 2013	INPEC investiga riña al interior de la cárcel de Villahermosa de Cali	Violencia	Director regional del INPEC Germán Serrano	Negativo	Director de Derechos Humanos de la Personería de Cali, Juan Carlos Quintero		Imagen de la parte externa de la penitenciaría con una multitud en ella.
Prensa	El País	Abril 02 de 2013	Cárceles quedarían por fuera del espectro de comunicaciones 4G	Comunicación	General Gustavo Adolfo Ricaurte, Director del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario	Negativo	No tiene otras fuentes		Imagen del general
Medio	Emisora	Día/hora	Titular	Tema de la noticia	Vocero de la cárcel	Énfasis directo en la imagen de la institución	Otras fuentes de información	Ampliación	Foto que se muestra del centro
Prensa	El País	Abril 04 de 2013	Cárcel Villahermosa podrá recibir internos según orden tribunal Cali	Hacinamiento	Director regional del INPEC Germán Serrano	Positivo	Personero de Cali, Andrés Santamaría		Imágenes de los internos en hacinamiento
Prensa	El País	Abril 16 de 2013	Estudian beneficios internos como medida para	Hacinamiento	Director regional del INPEC,	Positivo	Director de derechos humanos de la personería de		Imágenes de los internos en hacinamiento

Cuadro 10 (continuación)

			descongestionar cárcel Villahermosa		Germán Serrano		Cali, Juan Carlos Quintero		
Prensa	El país	Abril 17 de 2013	Tribunal Cali ordena INPEC descongestionar cárcel Villahermosa dos años	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	Tribunal		Imágenes de los internos en hacinamiento
Medio	Emisora	Día/hora	Titular	Tema de la noticia	Vocero de la cárcel	Énfasis directo en la imagen de la institución	Otras fuentes de información	Ampliación	Foto que se muestra del centro
Prensa	El Tiempo	Marzo 31 de 2013	Enfrentamientos entre internos en cárcel Villahermosa de Cali dejan un muerto y 19 heridos.	Violencia	No tiene vocero	Negativo	No tiene otras fuentes		Imagen de personas discutiendo en el área externa de la penitenciaria.
Prensa	ADN	Julio 25 de 2012	Invertirán en cárcel de Villahermosa para aliviar la crisis	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	Secretario de Gobierno de Cali, Carlos José Holguín		Imagen d la entrada principal del centro penitenciario
Prensa	ADN	Abril 05 de 2013	Ordenan no ingresar más presos a cárcel de Cali	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	Personero Andrés Santamaría.		Internos en un pasillo
Prensa	ADN	Marzo 21 de 2013	Personería pide que se declare crisis humanitaria en Villahermosa	Hacinamiento	No tiene vocero	Negativo	No tiene otras fuentes		Imagen de uno de los patios de la penitenciaria

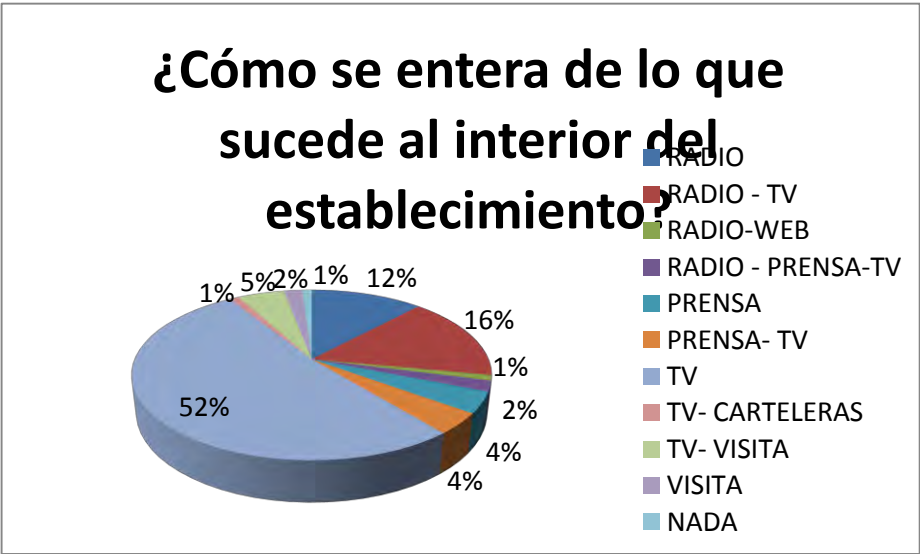
Realizado el diagnostico que permite identificar el tratamiento que se le da a la información relacionada con el establecimiento, así como la naturaleza de la misma en cuanto a lo divulgado por parte de los medios masivos de comunicación, se percibe además una relación no cultivada con estos, la cual al ser tomada en cuenta con la seriedad que precisa significaría lograr canalizar la influencia sobre la opinión pública que de forma innata estos tienen y al visibilizar en este caso información de tipo positiva marcaría la diferencia y contribuiría a la mejora de la imagen de la institución, objetivo que se buscó en el presente trabajo de grado y que alcanzó en cierta medida como se expondrá más adelante.

Para analizar y conocer el estado de la imagen de la Penitenciaria Villahermosa se tomó como herramienta la encuesta una vez más para recolectar información que aportará a la investigación arrojando la real percepción del público externo frente a la institución y de tal manera poder garantizar el proceder eficiente en el planteamiento de la estrategia, seguidamente se consigna los resultados, el día 30 de marzo de 2013 se aplicó la siguiente encuesta:

Cuadro 11. Encuesta percepción de la imagen pública de EPMSC - Cali

Encuesta: Percepción de la imagen pública de EPMSC – Cali
Objetivo: La siguiente encuesta hace parte de un ejercicio académico, su aplicación permitirá Diagnosticar el estado de la percepción de la imagen
Número de personas: 50
Perfil: Mujeres visitantes regulares vinculadas directa o indirectamente con internos de EPMSC- Cali

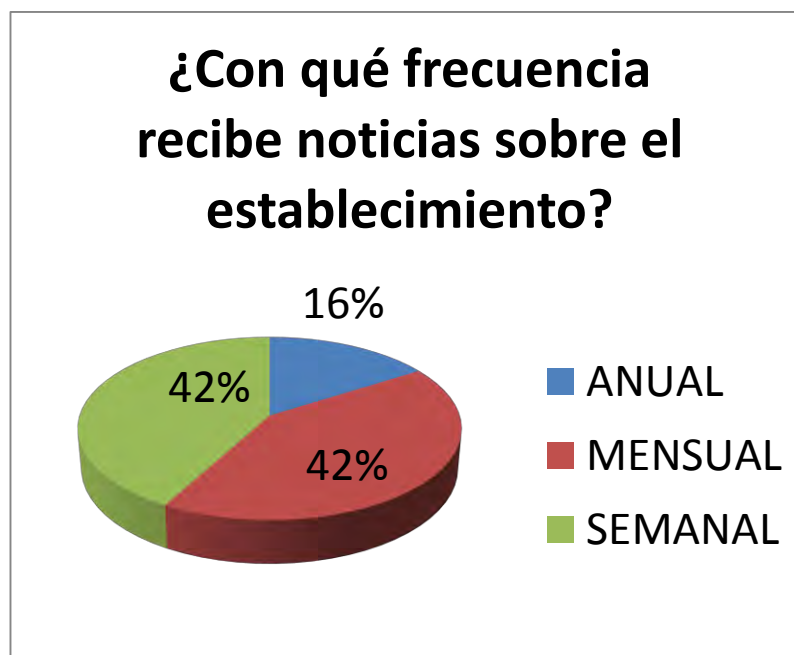
Figura 25. Gráfico ¿Cómo se entera de lo que sucede al interior del establecimiento?



Realizando el análisis cuantitativo de la encuesta para determinar la percepción de la opinión pública donde se tomó una muestra de 50 mujeres desde los 18 años hasta los 52, pertenecientes al grupo parental de los internos, esto teniendo en cuenta el grado de sensibilidad que estos presentan al tener contacto directo con la población objetivo. Según la pregunta 1 ¿Cómo se enteran de lo que sucede al interior del establecimiento? Consignada en la gráfica anterior, se observa que el 52% eligen la televisión como medio de comunicación de primera mano para informarse, siendo RCN los canales más mencionados, seguido de Telepacífico, otro MMC con un porcentaje interesante es la radio, alcanzando el 12% del promedio total de la muestra, sin embargo el ítem de Radio y Televisión demuestra la preferencia a la hora de adquisición de información en relación con la Penitenciaria.

Se logra evidenciar cuáles son los canales y frecuencias por las cuales se recibe la información acerca del establecimiento, siendo estos en la categoría Televisión: RCN, TELEPACIFICO, Radio: RADIO CALIDAD, Prensa: QHUBO. Ninguno de los encuestados manifestó obtener información de una fuente oficial del centro por lo cual se hace necesario la creación de un canal de comunicación que cuente con vocería oficial para suplir la necesidad de comunicación y así mismo contribuir a mejorar la imagen pública.

Figura 26. ¿Con qué frecuencia recibe noticias sobre el establecimiento?

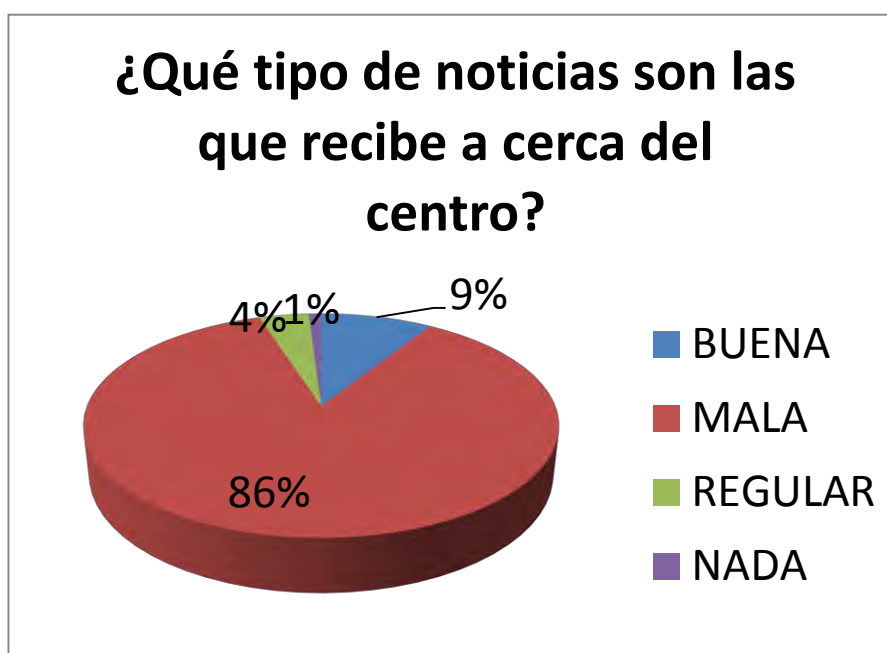


Durante el último trimestre se ha evidenciado un fenómeno, que surge por la pronunciación de la Personería quien al perpetuar una tutela direccionada a convocar Crisis Penitenciaria la cual concluyó efectivamente en la declaración nacional de Emergencia Carcelaria, declarada por la máxima autoridad de la rama ejecutiva, frente a lo mencionado se presentaron varios acontecimientos extraordinarios por parte de los medios de comunicación los cuales visibilizaron

las diferentes problemáticas del establecimiento y en ese mismo orden de ideas, mientras que la periodicidad de las noticias que se obtenían en los medios masivos de comunicación era esporádica, se convirtió en regular.

En la gráfica anterior que corresponde a la pregunta ¿Con qué frecuencia recibe noticias del Centro Penitenciario? el ítem Anual alcanzó el 16% porcentaje menor contrastándolo con el interrogante cualitativo de ¿Antes de que se presentara la pronunciación de la Personería cada cuanto recibía información acerca del establecimiento? que aumentaba considerablemente desde esta perspectiva; según los resultados cuantitativo el ítem mensual y semanal alcanzaron un 42% respectivamente, sin embargo una de las grandes deficiencias es la carencia de constancia, siendo que diariamente se generan contenidos y se desarrollan actividades dentro de la penitenciaría que interesaría a la ciudadanía conocer.

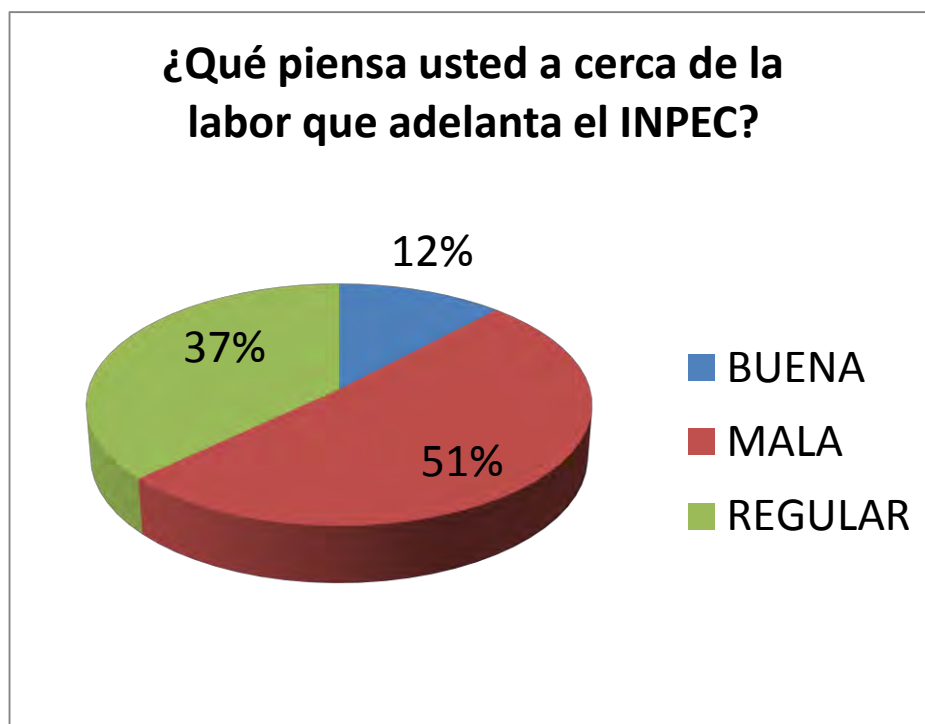
Figura 27. Gráficos ¿Qué tipo de noticias son las que recibe a cerca del centro?



Respecto al cuestionamiento ¿Qué tipo de noticias son las que recibe a cerca del centro? Se encontró que el 9% coincidió que son Buenas, mientras que el 86% Mala, claramente predomina la información negativa que se genera alrededor del Centro Penitenciario, el cual según lo encuestado coincide en que el contenido corresponde a información a cerca de Hacinamiento mencionado 34 veces, mal estado del plantel a nivel de estructura física, sugerido 19 veces, 10 en relación a la alimentación, siendo que los horarios de repartición del mismo tienen lapsos amplios, situación que los familiares catalogan como inhumano y 11 aludieron crisis de salud, teniendo en cuenta la “falta de atención”, la no distribución de medicamentos, remisión para establecimientos

hospitalarios, entre otros; el 3% responde Regular y el 1% Nada. Lo anterior dilucidando el estado crítico de la imagen del centro penitenciario y confirmando la pertinencia del presente proyecto de grado.

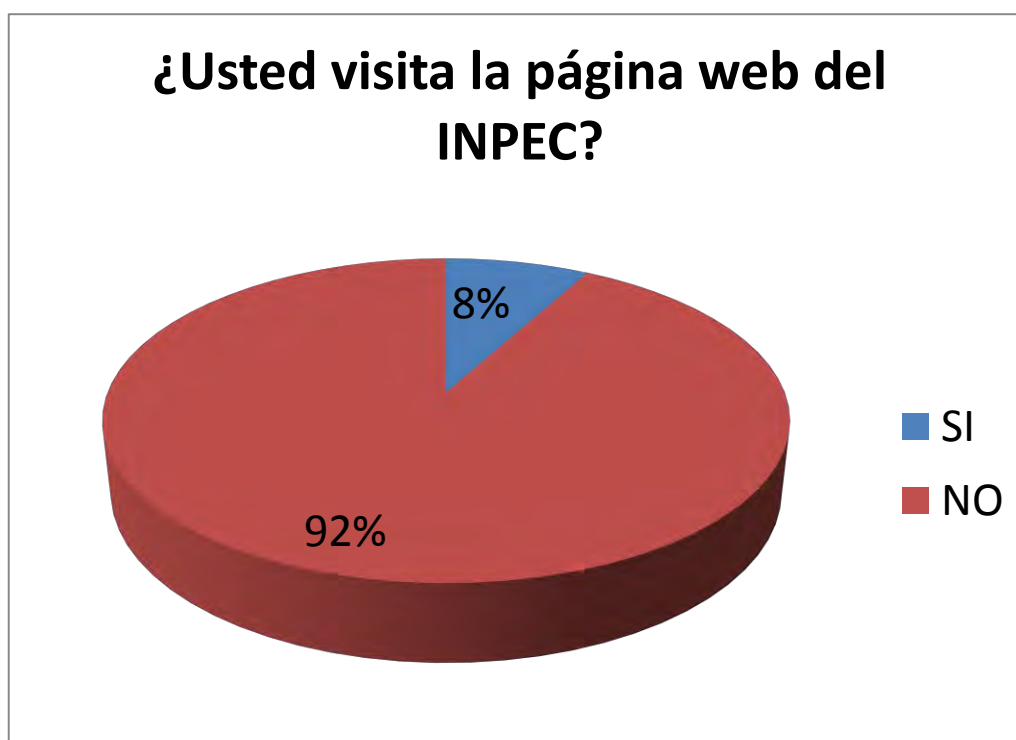
Figura 28. Gráfico ¿Qué piensa usted a cerca de la labor que adelanta el INPEC?



En el anterior gráfico que corresponde al interrogante que evalúa la labor del INPEC, resulta de ello una observación preocupante, ya que según los resultados, la imagen pública de la penitenciaría se encuentra significativamente deteriorada, gracias a actitudes por parte de los colaboradores de la organización, las cuales respectan a: Grosería, vulneración de la dignidad humana hacia los internos y visitantes, estos últimos manifestando su descontento otorgándole el 51% a la calificación Mala, los diferentes formas de proceder en las requisas, hasta la corrupción intramuros que expresan es protagonizada por la guardia del penal, son las principales razones expresadas para tal calificación.

Sin embargo el 37% de la población encuestada manifestó que la labor es Regular, ya que consideran que cumplen con la labor de seguridad requerida, pero la aquejada estructura, además de las situaciones de hacinamiento no permiten que la labor sea totalmente calificada como buena o mala.

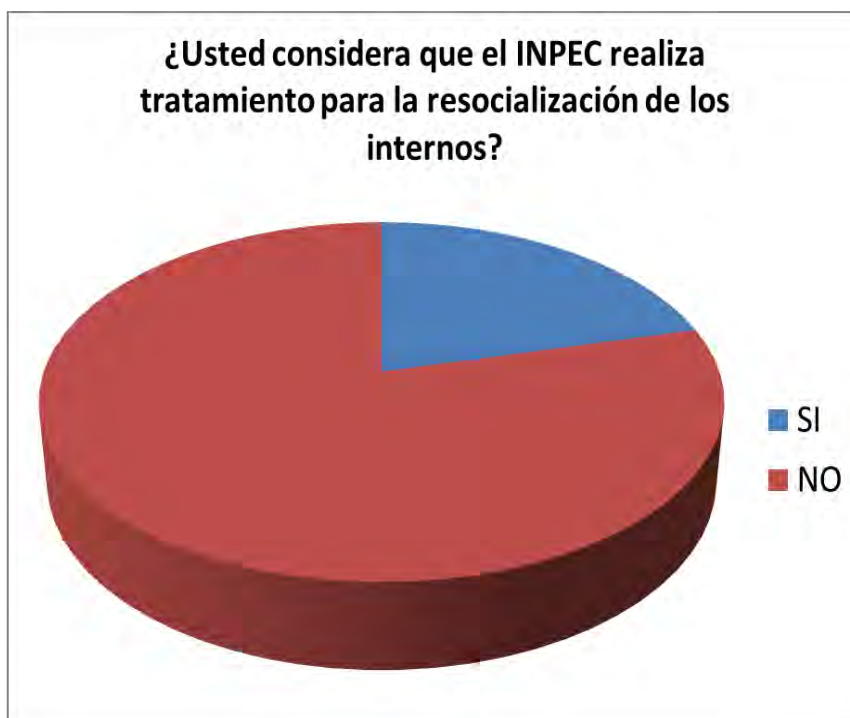
Figura 29. Gráfico ¿Usted visita la página web del INPEC?



El 92% de la población coincidió en que No visita la página institucional que corresponde a la dirección www.inpec.gov.co lo anterior debido a que no se tiene un conocimiento de la existencia de dicha página web y por otra parte los que sí, no le consideran como fuente para informarse acerca de lo que sucede al interior del establecimiento, ya que consideran que el contenido es exclusivo para colaboradores. De esta manera se percibe nuevamente una deficiencia en cuanto al hecho de que no existe ningún canal de comunicación orientado al público sensible y perceptible que corresponde a las familias de los internos, principales focos de opinión pública debido al tipo de relación directa que mantienen.

Otra de las patologías referente a la comunicación es, aunque la institución cuenta con un portal en internet y este tiene la capacidad de publicar contenidos donde se divulguen las diferentes actividades orientadas a la población reclusa, través del boletín semanal “Notinpec” la cárcel Villahermosa no contaba con una participación activa de ello.

Figura 30. Gráfico ¿Usted considera que el INPEC realiza tratamiento para la resocialización de los internos?



El 79% de la población encuestada considera que no se realiza ningún trabajo de resocialización a la población reclusa, de esta manera se logra evidenciar que la labor propia del Área de Atención y Tratamiento no está siendo visible, por lo que se convierte en un blanco fácil de crítica y refuerza la mala reputación de la institución, ya que este componente social es la razón de ser, el objetivo primario de la institución, el cual de acuerdo a los resultados y la percepción de la opinión pública no se le está dando cumplimiento.

7.2.2. Relacione y describa los productos que generó su propuesta. En primera medida una vez concluida la etapa de diagnóstico se pasó al diseño una estrategia de comunicación la cual está expuesta en el siguiente cuadro:

Cuadro 12. PEC (plan estratégico de comunicación)

OBJETIVOS GENERAL DE COMUNICACIÓN	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	ACCIONES DE COMUNICACIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN
Diseñar una estrategia para el fortalecimiento de la comunicación interna del Area de Atención y Tratamiento y la imagen publica de la Penitenciaría Villahermosa Cali.	1. Analizar y describir el estado comunicacional del Area de Atención y Tratamiento de la Penitenciaría Villahermosa Cali.	Como está la comunicación?	1. Recopilación de información institucional-revisión diagnóstico de comunicación existente 2. Reunión con los colaboradores y directivos 3. Producción del diagnóstico de la comunicación interna del Área A y T	1.1 Recopilación de información institucional del área 2.1 Diseño y aplicación de entrevistas a los directivos 2.2 Revisión del material recopilado 3.1 Formulación del diagnóstico de comunicación 3.2 Socialización en el área del resultado	1.1 Diagnóstico de comunicación
	2. Analizar y describir el estado de la imagen publica mediante la percepción de los medios de comunicación y las familias de los internos de la Penitenciaría Villahermosa Cali. 3. Apoyar los procesos de comunicación interna del Area de Atención y Tratamiento. 4. Diseñar un modelo de relaciones con los medios masivos de comunicación del suroccidente Colombiano.	Como nos están percibiendo?	1. Sondeo de Opinión-análisis de los medios masivos de comunicación 2. Sondeo de percepción-familias de internos 3. Producción del diagnóstico de imagen pública de la Penitenciaría Villahermosa	1.1 Análisis para identificar los medios masivos de comunicación donde se publican noticias del establecimiento. 2.1 Diseño y aplicación de un sondeo para identificar la percepción que tienen del plantel las familias de los internos. 2.1.2 Revisión del material recopilado. 3.1 Producción del diagnóstico de imagen pública del establecimiento. 4.2 Socialización del diagnóstico de imagen pública.	1. Sondeo de medios 2. Encuesta de percepción de la imagen de la Penitenciaría 3. Diagnóstico de imagen publica
		Fortaleciendo la comunicación interna	1. Apoyo del proceso de inducción a los internos nuevos 2. Recuperación y creación de canales de comunicación interna	1.1 Diseño de Gingoll con información importante de inducción 1.2 Convocatoria y pintura de Graffiti en pared frente la sala de recepción con	1.1 Gingoll con información importante de inducción "Tus derechos y deberes" 1.2 Graffiti de inducción "Tus derechos y deberes" 2.1 Creación Cartelera de

Cuadro 12 (Continuación)

				<p>información importante de inducción</p> <p>2.1 Adecuación y recuperación de espacios de comunicación</p> <p>2.1.1 Carteleras</p> <p>2.1.2 Boletín virtual Notinpec</p> <p>2.2 Creación de nuevos canales de comunicación</p> <p>2.2.1 Capacitación en periodismo dirigido a los internos</p> <p>2.2.2 Revisión de contenidos para publicaciones.</p>	<p>cumpleaños del área</p> <p>2.1.1Manterimiento cartelaras pasillo central</p> <p>2.1.2 Formato para publicación en Notinpec</p> <p>2.2 Periódico trimestral para familias de internos</p>
		<p>Construyendo relaciones con los medios</p>	<p>1. Manual de relación con los medios</p> <p>2. Creación de producto comunicacional de relación con los medios masivos.</p>	<p>1.1 Elaboración de Manual de relaciones con los medios</p> <p>1.1.2 Divulgación del manual de relaciones con los medios mediante una reunión con el área A y T y directivos.</p> <p>2.1 Boletín de prensa virtual semanal dirigido a medios de comunicación.</p>	<p>1. Manual de Relaciones con los Medios</p> <p>1.1 Base de datos medios de comunicación</p> <p>2. Boletín Inpec</p>

Cuadro 12 (Continuación)

SEGMENTO / AUDIENCIA	CONTROL / INDICADOR	FECHA INICIO / FINAL	RESPONSABLES	RECURSOS
Público interno: Empleados con contratación directa e indirecta. Gerencia y administración.	Indicador Cuantitativo -#Actividades entregadas x 100 /#Actividades propuestas Cualitativos Opiniones y percepciones de empleados y directivos, observados durante el proceso. Ideas Participación Satisfacción	Inicio: Febrero 5 de 2012	Asesora en Comunicación Área de Atención y Tratamiento	Computador Papelería Espacio de reuniones
Público externo: Medios Masivos de Comunicación y Familiares de internos	Indicador Cuantitativo -# de sondeos entregados)x100/ #de sondeos respondidos - #Actividades entregadas x 100/#Actividades propuestas Indicador Cualitativo - Participación. - Opiniones y observaciones durante el proceso.	Inicio: Marzo de 2012	Asesora en Comunicación Área de Atención y Tratamiento	Computador Papelería Espacio de reuniones
Publico Interno: Empleados con contratación directa e indirecta. Gerencia y administración.	Cuantitativos: - #Actividades entregadas x 100/#Actividades propuestas - # de inscritos artes y oficios x 100/# de Asistentes a convocatoria - # de internos inscritoscapacitaciónx100# de asistentes a las capacitaciones - #de carteleras/ #de carteleras recuperadas x 100 - # de Notinpec enviados/#Notinpec publicados x 100 -# de contenidos recibidos/# de internos grupo periodismo x 100 Cualitativos: -Participación-Grado de satisfacción con las capacitaciones -Observaciones -Sugerencias	1.Inicia:Marzo de 2012	Asesora en Comunicación Área de Atención y Tratamiento	Computador Papelería Pintores Espacio de reuniones y Capacitaciones Periodista

Cuadro 12 (Continuación)

Público externo: Medios Masivos de Comunicación				
	Cuantitativos: - #Actividades entregadas x 100/#Actividades propuestas - # de invitados a la reuniónx100/# de asistentes a la reunión - # de boletines enviados/# de noticias publicadas en medios x 100 Cualitativos: -Percepciones	1. Inicia: Febrero y Marzo	Asesora en Comunicación Área de Atención y Tratamiento	Computador Papelería

7.2.3. Objetivo 3: Apoyo al área de Atención y Tratamiento. Para darle cumplimiento al objetivo 3 consignado en el PEC, el cual corresponde al hecho de brindar soporte al proceso de inducción a los internos nuevos, se inició la ejecución del mural informativo ubicado frente al lugar de recepción donde los internos que ingresan por primera vez son alojados antes de ser asignados a un patio, se convocó a pintores del patio 2, este destacado por tener artistas con habilidades para la pintura y una vez identificado los voluntarios se realizó una lluvia de ideas con estas personas y se les facilitó la información básica que debería de ser consignada en la pared, tras el paso de una semana se recogió el diseño que propusieron los artistas y se llevó a los directivos para su respectiva aprobación, con la aceptación que estos manifestaron se inició el arte; el tiempo que demoró la realización de esta actividad fue de tres semanas, 80 horas distribuidas de lunes a jueves de 8Am a 3pm; en el transcurso de las jornadas se presentaron ciertos inconvenientes referentes a la falta de disposición de algunos guardianes designados para la labor de movilizar a los internos hasta el lugar del trabajo, otra de las razones por las que se dilató el proceso fueron los imprevistos y eventos institucionales que se cruzaban con el plan, en el anexo 1 se expone el producto final.

Para este mismo objetivo se propuso también el rediseño de un plegable el cual siendo un requerimiento de la organización como soporte de la inducción no estaba siendo efectivo, ya que se encontraba muy saturado de texto, contenía información no relevante y no se distribuía por las razones anteriores como lo manifestaron los integrantes del área en una entrevista no estructurada, estos expresaban que el producto comunicativo no era atractivo en lo absoluto por lo que tomaron la decisión de no imprimir más y esperar a que las anteriores pasantes las cuales propusieron la modificación del mismo, lo diseñaran nuevamente, como este nunca fue entregado en la presente pasantía se le dio continuidad a esta propuesta. Ver anexo 2.

Para el fortalecimiento de la comunicación interna se propuso además la recuperación y creación de canales de comunicación, primero se hizo una identificación de esos medios y su estado actual, a través de la observación y la encuesta al área de Atención y Tratamiento se identificó que se contaban con carteleras, pagina web, boletín semanal Notinpec, email, oficios, el primero siendo el más subutilizado al igual que el que se nombró en tercer lugar, motivo por el cual el presente proyecto centra sus esfuerzos en la generación de contenidos, así como la capacitación de los que serían los encargados de alimentar y mantener dichos espacios de comunicación.

Cumpliendo el plan estratégico de comunicación se llevó a cabo la actualización de las carteleras (ver anexo 3), se apoyaron las actividades y procesos cubriendo y desarrollando la gestión pre y post, desde estos se generaron contenidos los cuales enviándose a la oficina central en Bogotá se obtuvieron resultados muy satisfactorios, mientras que en el año 2012 no se

divulgo información acerca del centro en el boletín institucional, durante los cuatro meses de pasantía se logró un número de 10 publicaciones, las cuales se pueden encontrar en la página web www.inpec.gov.co siguiendo el enlace Notinpec, (ver anexo 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13).

En el marco de las clases de periodismo las cuales fueron diseñadas para garantizar la auto sostenibilidad del proyecto, la elaboración de material el cual nutriera los medios existentes y a su vez la creación de un canal de comunicación que permitiera la visibilización de lo adelantado al interior del plantel, se buscó además que este fuese incluyente lo cual es importante a la hora de generar un planteamiento de este tipo, puesto que al estar involucrado una comunidad vulnerable es preciso que pretenda producir un cambio y desarrollo del mismo; se incluyó una serie de cinco capacitaciones con una intensidad horaria de 3 horas, dictadas los días lunes, martes, miércoles y jueves durante dos semanas, estas orientadas a enseñar conceptos básicos sobre textos periodísticos, clases de textos, elaboración de una cartelera, a continuación se detallan los módulos.

Cuadro 13. Clase de periodismo 1

Hora de salida: 1:00PM- 3:00 PM	
Total Horas: 3 horas.	
Participantes: Julie Vanessa Rosas Hurtado – Isabella Escobar	Actividad: Se inició con una dinámica de rompe hielo que permitió además conocer a los participantes, después se procedió a desarrollar un taller de evaluación y verificación de los pre requisitos para acceder al proyecto los cuales consistían en escribir y tener una buena comprensión de lectura, a través de un ejemplo previo se motivó a los participantes a escribir la idea principal de un texto otorgado por el moderador y a su vez aplicarlo a su condición de vida.
Conclusiones: En la primera capacitación se tuvo un acercamiento positivo a los participantes, manifestaron su interés por el proyecto y la expectativa frente al hecho de tener un medio institucional que les brinde la posibilidad de expresión; se les aclaró que la sección incluía una forma de evaluación para verificar las destrezas frente a la lectoescritura, se cumplió el objetivo.	

Cuadro 14. Clase de periodismo 2

Hora de salida: 1:00PM- 3:00 PM	
Total Horas: 3 horas.	
Participantes: Julie Vanessa Rosas Hurtado – Isabella Escobar	Actividad: Ya identificado los voluntarios que tenían las aptitudes para desempeñar el papel de facilitadores de la comunicación dentro de su patio, se procedió a iniciar con la primera clase, esta se enfocó a determinar mediante ejemplos ¿qué son textos periodísticos? Y la clasificación de los mismos.
Conclusiones: En la segunda capacitación se desarrolló el primer tema, se mantuvo una participación activa pues los internos manifestaron su interés ante lo expuesto se logró con el objetivo, se hizo un ejercicio práctico de evaluación del conocimiento pero sin hacerse formal. Ver anexo 04	

Cuadro 15. Clase de periodismo 3

Hora de salida: 1:00PM- 3:00 PM	
Total Horas: 3 horas.	
Participantes: Julie Vanessa Rosas Hurtado – Isabella Escobar	Actividad: En la tercera intervención se desarrolló un texto periodístico en este caso la noticia, a través de un mapa conceptual se explicó sus características y estructura, una vez comprendido el concepto a través de un ejemplo, en este caso una noticia impresa que se les facilitó estos pudieron aplicar el conocimiento identificando y señalando en el papel el tema visto.
Conclusiones: Se contó con la asistencia del 100% de los convocados y en general la respuesta fue satisfactoria, haciendo una revisión a los ejercicios se percibió la comprensión de conceptos. Se inició la construcción de los textos para el periódico institucional. Ver anexo 05	

Cuadro 16. Clase de periodismo 4

Hora de salida: 1:00PM- 3:00 PM	
Total Horas: 3 horas.	
Participantes: Julie Vanessa Rosas Hurtado – Isabella Escobar	Actividad: En esta sección se pasó a revisar una clase de texto periodístico de tipo narrativo- opinión, se desarrolló la crónica como herramienta del periodismo para contar e informar, se desplegaron las características, clases y estructura, en esta unidad también se enseñó sobre descripción y los internos desarrollaron un ejercicio descriptivo de un día en la cárcel.
Conclusiones: Se obtuvo la asistencia del 80% de los internos, ya que por problemas de orden en el patio 6 y por la no disposición del guardia encargado no pudieron asistir a la clase, por su parte los que sí lograron participar continuaron interesados y muy activos en el desarrollo de los contenidos de la sección, por segunda vez se evaluó la capacidad de escritura en los internos al realizar un ejercicio de descripción. Se realizó un seguimiento y una monitoria a los textos para el periódico. Ver anexo 06	

Cuadro 17. Clase de periodismo 5

Hora de salida: 1:00PM- 3:00 PM	
Total Horas: 3 horas.	
Participantes: Julie Vanessa Rosas Hurtado – Isabella Escobar	Actividad: Siendo la quinta sección se continuó hablando de las otras clases de texto periodístico de una forma superficial, ya que teniendo en cuenta las características del medio a diseñar, es decir el periódico institucional solo contendría noticias, crónicas y artículos de opinión. Una vez abordados las clases de textos periodísticos se inició con el tema de la cartelera, se definió los lugares adecuados para ubicarla, las secciones, el tipo de letra y el tamaño que debe de tener, entre otros.
Conclusiones: El 100% de los internos asistió a la intervención se vieron muy interesados en el tema del artículo de opinión, ya que lo consideran una forma de hacerse visibles y poder expresarse libremente. Se dejó una tarea que consistía en escribir un texto periodístico para la cartelera teniendo en cuenta las especificaciones de la clase. Ver anexo 07	

Cuadro 18. Clase de periodismo 6

Hora de salida: 1:00PM- 3:00 PM	
Total Horas: 3 horas.	
Participantes: Julie Vanessa Rosas Hurtado – Isabella Escobar	Actividad: En la última capacitación formal se entregó a los internos de cada patio materiales como: papel café en pliego, tijeras, papel de color, noticias de actualidad previamente escritas por ellos y digitadas por las estudiantes y facilitadoras, imágenes alusivas, marcadores y se procedió a la construcción de la cartelera. También se recibieron y corrigieron los escritos que se publicarían en el periódico institucional, los cuales se estuvieron trabajando desde la tercera intervención.
Conclusiones: Se terminó con las intervenciones, se tomaron fotografías de los productos finales, se recolecto los textos finales para el periódico y se dejó abierta la posibilidad de tener una despedida la cual se llevó a cabo el día 05 mayo de2013. Ver anexos 08	

Concluidas las jornadas de capacitación se realizó un reconocimiento al esfuerzo y compromiso de los internos que participaron del proyecto, con recursos personales se procedió a comprar ingredientes para la preparación de un perro caliente y a cada uno se le compartió este alimento, de esta manera se cerró el ciclo de enseñanza.

En la búsqueda de mostrar al público externo la labor del área de Atención y Tratamiento, así como mejorar la reputación de la institución la cual evidentemente esta resquebrajada por factores como la ausencia de información y por otra parte porque la única generada se podría catalogar como negativa para la institución se procedió a estrechar los lazos con los medios, crear una relación la cual se caracterizará por ser periódica, constante y oportuna, para lo anterior se esbozó un documento el cual sirviera de soporte a continuación se presenta como:

Figura 31. Manual de relación con los medios masivos de comunicación



Manual de relaciones con los medios de comunicación

El Establecimiento Penitenciario de Media Seguridad y Carcelario de Cali Villahermosa pretende por medio de este manual establecer unos parámetros para que así los medios de comunicación tengan conocimiento de lo que se realiza al interior del centro penitenciario.

Se entiende como medio de comunicación los instrumentos manipulados por la sociedad para informar o comunicar de forma masiva, las personas frecuentan el material informativo que explica, describe y analiza los acontecimientos de todo tipo que sea de interés para el público.

Los tipos de medios que se encuentran son audiovisuales (televisión, cine), radiofónicos, impresos y digitales que son de gran utilidad para la elaboración del manual de relaciones con los medios de comunicación.

Es importante que los medios de comunicación tengan conocimiento de los sucesos que estén relacionados con la penitenciaria ya que este tema es de gran interés para algunas personas que se sienten empataadas con el tema.

En el momento que se pretenda dar una información para el público se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

- Se creara una base de datos en la cual se grabara la información como correos electrónicos, teléfonos, fax, etc. de los periodistas, públicos y medios de comunicación a los cuales se les enviara información, en caso de que se presente un suceso noticioso o de interés para el público externo.

El vocero:

- El vocero de la institución deberá ser el director general, en caso de que este no tenga disposición, el subdirector del establecimiento se hará cargo de la situación, ningún otro integrante de la institución está autorizado para dar información.



- El vocero de la institución debe estar preparado para resolver dudas sobre cualquier situación por la que esté pasando la institución, este debe estar enterado de cada detalle, además de que frente a los medios debe mostrar una cara amable y creíble, debe tener un tono de voz tranquilo y hablar de tal manera que pueda expresar su punto de vista y que este sea captado por los medios de comunicación y el público, debe asegurarse de que se entienda lo que se quiere decir, debe ser lo más directo que pueda, sin crear falsos hechos, puede exponer prontas soluciones, en pocas palabras, debe ser el que controle la entrevista y la situación ya que de él depende que no se forme un caos .
- En caso de preguntas, debe ser muy sereno a la hora de contestar y ser lo más explícito que se pueda, esto con el fin de que no se generen próximas preguntas.

❖ En caso de un comunicado:

- El comunicado es considerado un medio escrito que es de gran interés para los medios de comunicación, en el cual se expone una postura, aclaración sobre una situación noticiosa y de interés público.
- Deberá tener la revisión y aprobación del director y coordinador de cada área antes de ser enviada a los medios o publicada en la página web del establecimiento.
- El director deberá tener total disposición a la hora de atender entrevistas o resolver dudas por parte de los medios de comunicación.

❖ En caso de un boletín:

- El boletín es de gran utilidad para informar sobre algún evento o hecho noticioso que podría ser de interés para el público interno o externo que busca ser publicado en medios.
- En caso del boletín NotiINPEC que es publicado semanalmente en la página web del INPEC, se enviará información sobre los últimos acontecimientos relacionados con los proyectos, trabajos, noticias, actividades que se desarrollan en la penitenciaría, con el fin de que esta tenga más participación en el boletín.

- Los integrantes de la institución deberán tener conocimiento de lo que se quiere dar a conocer y el director tendrá disposición en caso de que necesiten resolver dudas al público o medios de comunicación.



A los medios de comunicación se enviarán boletines en caso de que suceda una actividad representativa como lo es la feria artesanal mensual y otras actividades de importancia.

❖ **En caso de información impresa y digital:**

- En caso de compartir información impresa o digital con su público interno o externo, esta debe estar acompañada del logo de la institución en el lado superior izquierdo, además de que en el lado inferior derecho lo acompañan las instituciones que respaldan la organización y aprobación del director general.

❖ **En caso de un discurso:**

- Se deberá realizar previamente un protocolo en el cual se anunciaran los nombres y cargos de las personas asistentes.
- Tener claridad y completo conocimiento del tema del cual se va tratar para resolver dudas de los asistentes.
- Incluir información que se destaca como cifras, próximos programas o proyectos a desarrollar, esto dará credibilidad al mensaje.
- Dar agradecimientos a los organizadores del evento.

❖ **En momento de crisis:**

- Se entiende por crisis toda acoplamiento informativo, en el que el nombre de la penitenciaría se esté perjudicando.

- En este caso se realizará una rueda de prensa o se enviará un boletín en el cual se esclarezcan dudas frente al acontecimiento que se esté presentando, en el momento en que se deban resolver dudas el director general tomaría la vocería ya que es el representante de la organización, en caso de que este no esté presente la vocería quedaría a cargo del subdirector.
- En un momento de crisis preferiblemente se debe ser amable y sincero, informando a los medios de comunicación de inmediato solo con la información que se conoce, además de informar al público interno sobre la situación que se está viviendo.



❖ **Además se debe proceder:**

- Tomando el control de la circunstancia.
- Estando bien informado de la razón de la crisis.
- No dejar especulaciones.
- Concretando un mensaje.
- Reaccionando ágilmente.
- Informando y atendiendo a los medios.
- Mostrando evidencias y posibles soluciones.
- Apoyar los procesos de comunicación interna del área de atención y tratamiento para el fortalecimiento de la misma.

❖ **No se debe:**

- Crear una noticia falsa.
- Engrandecer el problema.
- Acusar a otros.

- Permitir que algún medio informé sin la participación de un vocero de la penitenciaria.
- Permitir que cualquier persona tome la vocería.




Determinando la forma apropiada para relacionarse con los medios de comunicación, se procedió a generar un canal de comunicación que tuviera entre sus características la periodicidad, que fuese atractivo visualmente y que generara un vínculo estable y duradero entre la penitenciaria y los MMC, con el apoyo del interno Fabián Orozco se diseñó una plantilla digital de modelo de boletín, el cual se enviaría semanalmente a la base de datos previamente generada por las investigadoras.

Figura 32. Plantilla Digital Boletín semanal



Gracias a la gestión en la generación de contenidos dirigido a los medios de comunicación se obtuvieron logros significativos los cuales se mencionan y se evidencian a continuación:

Cuadro 19. Publicaciones en medios masivos de comunicación

Medio	Título	Fecha	
El país (impreso y digital)	Estudiantes de Cali visitan cárcel Villahermosa como terapia de choque contra el delito.	03/09/2013	http://www.elpais.com.co/elpais/judicial/noticias/estudiantes-cali-visitan-villahermosa-para-conocer-cerca-vida-carcel
90 minutos	En Villahermosa celebraron el día del idioma	04/25/2013	http://www.90minutos.co/content/reclusos-de-villahermosa-celebraron-d%C3%ADa-del-idioma
Qhubo	También festejaron.	04/24/2013	
90 minutos	Director del Inpec visitó cárcel de Villahermosa.	04/30/2013	http://www.90minutos.co/content/director-del-inpec-visit%C3%B3-c%C3%A1rcel-de-villahermosa-de-cali
90 minutos	Reclusos de Villahermosa taparon los huecos de Cali.	06/12/2013	http://www.90minutos.co/content/reclusos-de-villahermosa-taparon-huecos-de-las-calles-de-cali
Caracol tv	Iniciativa busca que jóvenes rebeldes estén presos por un día.	07/14/2013	Séptimo día http://www.noticiascaracol.com/informativos/septimodia/video-298865-iniciativa-busca-jovenes-rebeldes-esten-presos-un-dia

8. CRONOGRAMA DE TRABAJO

A continuación se expone el cronograma de actividades ajustado a la fecha de ingreso para la realización de la pasantía.

Cuadro 20. Planeación pasantía

MESES	ENE	FEB				MAR				ABR				MAY			
SEMANAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
actividades																	
Diagnóstico de la organización.		X	X	X													
Revisión de bibliografía.		X	X	X													
Planeación de la estrategia de comunicación interna.				X	X	X											
Ajuste de la propuesta.							X	X									
Diseño de medios.								X	X	X							
Impresión, distribución y o Publicación de medios.									X	X	X						
Implementación de segunda etapa de la propuesta de medios.										X	X	X					
Evaluación de impacto.													X	X			
Elaboración de informe final.															X	X	X

9. RECURSOS

9.1. TALENTOS HUMANO

(grupo de trabajo directo e indirecto)

A continuación se expone el talento humano que participó de manera directa o indirecta para la ejecución del presente proyecto de grado:

Cuadro 21. Relación capital humano

Nombre	Cargo
Te. Ricardo Avila	Coordinador del área de Atención y Tratamiento
Andrea Marulanda	Terapeuta ocupacional
María Fernanda Navarro	Asesora académica
Isabella Escobar	Estudiante de Comunicación Social
Julie Vanessa Rosas	Estudiante de Comunicación Social
Lyda Teresa Córdoba	Asesora de pasantías comunitarias
Mauricio Palta	Dragoneante
Karly García	Dragoneante sección Educativas
Fabián Orozco Molina	Interno monitor sección Educativas
James Martínez	Interno patio 1
Carlos Alberto Tabares	Representante de derechos humanos patio 2
Oscar Hernán Sánchez	Interno patio 2
Cristian Díaz	Interno patio 3
Alexander Tejada	Interno patio 3
Danilo Ibáñez	Interno líder patio 4
Fernando Díaz	Interno patio 4
Camilo Rodríguez	Interno patio 5
Jefferson Zapata	Interno patio 5
Juan Carlos Correa	Interno patio 6
Sandor Jaramillo	Interno patio 8 Adulto mayor
Eider Andrés Yace	Interno patio 9 Monitor Educativas
Fabio Fernando Rivera	Interno pasillo especial indígena
José Humberto Cardona	Interno patio 2 pintor
Carlos Andrés Trujillo	Interno patio 2 pintor
Héctor Fabio Ocampo	Interno patio 2 pintor
Dimer Sánchez Ortega	Interno patio 2 pintor

9.2. RECURSOS FÍSICOS

A continuación se detallan los recursos físicos así como las instituciones involucradas para el desarrollo de la pasantía:

Cuadro 22. Recursos Físicos

RECURSO	INSTITUCIÓN
Oficina	EPMSC- Cali
Aula para dictar capacitación	EPMSC- Cali
Sala de sistemas	EPMSC- Cali
Equipo de edición de imágenes	EPMSC- Cali
Espacio para asesoría	UAO
Consulta bibliográfica	Biblioteca Departamental- UAO

9.3. RECURSOS FINANCIEROS

A continuación se estima el costo del proyecto respecto a los recursos invertidos para su realización:

Cuadro 23. Recursos Financieros

RECURSO	PRECIO ESTIMADO	FINANCIACIÓN
Asesor académico	\$1.000.000	UAO
Transporte	\$448.000	Investigadores
Papelería	\$60.000	INPEC
Cámara fotográfica	\$350.000	INPEC
Memoria USB	\$30.000	Investigadores
Computador portátil	\$1.090.000	INPEC
Paquete Adobe portable	\$3.000.000	Internet
Pinturas	\$100.000	INPEC
Clausura (alimentos)	\$40.000	Investigadores
TOTAL		\$6.136.000

10. CONCLUSIONES

El presente trabajo de grado en modalidad pasantía institucional se ejecutó y cumplió los objetivos trazados bajos las condiciones a continuación descritas:

Partiendo de acercamientos previos a la estructuración de la estrategia de comunicación se identificó ambigüamente las necesidades comunicativas del centro penitenciario esto frente a las carencias profundas vislumbradas desde el inicio de la intervención, por lo que se llegó a la determinación de modificar ciertos planteamientos previos y ajustarlo a la realidad de la organización, una vez cumplido con lo anterior se ejecutó una estrategia de comunicación orientada a fortalecer la imagen pública del centro penitenciario y carcelario de Cali y la comunicación interna del área de Atención y Tratamiento.

La estrategia fue diseñada y desarrollada por los estudiantes Isabella Escobar y Julie Vanessa Rosas, quienes mediante acciones de comunicación y la participación activa de los actores y responsables vinculados al proyecto se logró darle cumplimiento a la mayoría de actividades propuestas.

La escasez de recursos, los procedimientos estrictos de seguridad, el contexto local y nacional frente a la declaración presidencial de “Emergencia carcelaria”, así como las múltiples decisiones resultantes de dicha afirmación repercutieron e impidieron que se llevara a cabo en su totalidad y en los tiempos acordados por ambas partes la estrategia de comunicación.

Haciendo uso de instrumentos de investigación como la encuesta, entrevistas estructuradas y no, observación y actividades de participación se logró llevar a cabo la estrategia de comunicación y obtener el 90% de cumplimiento de lo propuesto. Finalmente de lo anterior, como resultado de la intervención se cuenta con un diagnóstico preciso de la imagen pública del centro penitenciario, así como también del estado de la comunicación interna del área de atención y tratamiento el cual continuará siendo el punto de partida para futuros trabajos de pasantía.

La presente investigación que incluyó trabajo de campo práctico, además de ofrecer la posibilidad de aplicabilidad de conceptos aprehekidos en la academia brindo una experiencia invaluable de conocimiento de un contexto complejo como el penitenciario, la cultura organizacional particular de este tipo de organización enfrentada a diario a situaciones externas incontrolables que influyen determinantemente en sus decisiones y la constante crisis a la cual se ve enfrentada una compañía con públicos tan diferentes y sensibles, sin duda alguna se puso a prueba las diferentes destrezas que debe de tener un

comunicador del siglo presente el cual debe de estar en la capacidad de generar respuesta ante la volubilidad de un sistema, el acoplamiento y cumplimientos de procesos institucionales, la generación de contenidos ajustados a una realidad compleja, lo cual refiere a la capacidad de trabajar bajo presión, ser flexible, tener un sentido humanista, persistencia, capaz de acoger y seguir las normas, entre otros.

En síntesis, gracias a la comunicación como vehículo humanizador presente en cada espacio e interacción y esta aplicada en un contexto organizacional se logró contribuir a una problemática de imagen seria que presenta el centro penitenciario, así como también al fortalecimiento de procesos internos que con la ayuda de ella se vieron notablemente afectados positivamente.

11. RECOMENDACIONES

- Se considera pertinente la continuidad y trascendencia de la presente estrategia, ya que si bien se obtuvo un acercamiento interesante con los diferentes públicos encargados de generar opinión frente al establecimiento esta debe fortalecerse en el tiempo de manera que se solidifique para tiempos de crisis.
- La academia debería de incentivar y generar espacios donde los estudiantes además de poder aplicar el conocimiento teórico se vean expuestos a la realidad laboral y esto les lleve a reflexionar frente al alcance social de las disciplinas académicas.
- El centro penitenciario y carcelario de Cali como lugar de pasantía deberá de garantizar que los estudiantes conozcan la realidad social del contexto carcelario y brindar la suficiente claridad a la hora del planteamiento del problema respecto a las necesidades puntuales a tratar, lo anterior para garantizar el óptimo cumplimiento y aprovechamiento del tiempo.
- El EMPSC – Cali deberá asegurar que se continúe con el proceso de pasantía y que esta se extienda a más planteles universitarios y alcance más disciplinas.
- Se convendrá realizar un seguimiento a las diferentes iniciativas o proyectos adelantados y de esta manera no permitir que se desacelere o fracasen los procesos por falta de continuidad o constancia, además de optimizar recursos humanos y físicos.

BIBLIOGRAFÍA

ARRIETA ERDOZAIÑ, Luis UN CONCEPTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, México, 1991. Página 27

CHESTER. Barnard, The fictions of the Executive, Cambridge, Mass. Harvard University Press. 1938, Página 8.

BBC Mundo. (2005, Noviembre 2) Cárceles: La situación en América.

BUSTAMANTE, Tomas. LA INTERPRETACIÓN CONSTITUCIONAL. Univ. Estud. Bogotá (Colombia) N° 3: 123-156, junio de 2006. Página 141.

Carta abierta de los prisioneros y prisioneras en las cárceles colombianas.[en línea][consultado 5 de julio de 2013] Disponible en internet: <http://desdeabajo.info/actualidad/colombia/item/9009-carta-abierta-de-los-prisioneros-y-prisioneras-en-las-c%C3%A1rceles-colombianas.html?tmpl=component&print=1>

Centro de Competencia en Comunicación para América Latina, www.c3fes.net. Buenos aires, 2004. Página 2.

D'APRIX, R. La comunicación para el cambio. Barcelona España. 1999.

GARCIA JIMENEZ, Jesús. La comunicación interna. Ediciones Días de Santos, S.A, España, 1998. P. 60.

GOLDHABER, Gerald. Comunicación organizacional. Editorial Diana, S.A. México, 1984. P. 271.

GUERRA, Yolanda M. MÉTODOS EN INVESTIGACIÓN ¿Todos los caminos conducen a Roma? . Libro digital. Colombia. P. 22.

HANCOCK, Alan. Planificación de la comunicación para el desarrollo, CIESPAL-UNESCO, Quito- Ecuador 1976. P. 14

HARRIS, Julian y JOHSON, Stanley. The complete reporter, Macmillan Company, 1965. P.101.

HERNANDEZ SAMPIERY, Roberto, FERNANDEZ COLLADO, Carlos, BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. McGraw-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A de C.V. México, 1991. P. 60.

IBARRA, Verónica. et ál. Estrategia de comunicación publicitaria para informar al público de internos sobre los programas de reinserción social que ofrece el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Cali. Santiago de Cali, 2012, 219 p. Trabajo de grado (Comunicación Publicitaria). Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Comunicación Social.

Información adquirida por fuentes directas del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelaria Cali –Villahermosa.

Instituto Nacional Penitenciaria y Carcelario INPEC. Ministerio de Justicia. [en línea][Consultado 5 de mayo de 2013]Disponible en internet: <http://www.inpec.gov.co>

ELIAS Jon. y MASCARAY Jose. Más allá de la comunicación interna. La intracomunicación, P. 55.

MCENTEE Ellenn. Comunicación oral. Editorial Mcgraw –Hill/interamericana editors, S.A de C.V, México D.F, 1996. P. 93.

NIEVA, Juan Pablo- ESPITIA, Angelica Maria “Implementación de una estrategia de comunicación publicitaria para informar al público de internos sobre los programas de reinserción social que ofrece el establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de Cali” p.140. Trabajo de Grado. Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Comunicación Social. OBREGON, Rafael. [en línea][consultado 5 de julio de 2013], Disponible en internet: http://siteresources.worldbank.org/INTPERU/SPANISH/Resources/CpD_Rafael_Obregon.pdf

PÉREZ, Rafael Alberto. Estrategias de comunicación. Editorial Ariel, S.A. España, 2008. P. 458.

PIZZOLANTE NEGRÓN, Ítalo. El Poder de la Comunicación Estratégica. Capítulo II, Aprendiendo a Comunicar. Editorial Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, 2004. Página 71.

RABINOVICH, Leonardo. LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. Centro de Competencia en Comunicación para América Latina, www.c3fes.net. Buenos Aires, 2004. P. 2.

RED H. BLAKE- EDWIN O. HAROLDSEN, 1975 BY HASTINGS HOUSE. Taxonomía de conceptos de la comunicación, NEW YORK, 1964. Página 525.

RED H. BLAKE- EDWIN O. HAROLDSEN, 1975 BY HASTINGS HOUSE. Taxonomía de conceptos de la comunicación, NEW YORK, 1964. Página 16. Sola Pool, Maccoby, Parker "El prologo del manual de comunicación", 1973. P.11.

Universidad Nacional de la Plata [en línea][consultado 5 de mayo de 2013] Disponible en internet: Disponible en Internet: <http://www.perio.unlp.edu.ar/htmls/secretarias/ddhh/carceles.php>

ANEXOS

Anexo A. Grafitti derechos y deberes.



Anexo B. Plegable inducción

S A L U D



Tienes derecho a la **atención médica gratuita**. Al ingresar al establecimiento deberas realizarte el **examen médico** de ingreso. De lo contrario, una vez ubicado en el patio solicita **cita médica** por primera vez.

SERVICIOS QUE PRESTA CAPRECOM EPS

MEDICINA GENERAL, LABORATORIO,
ODONTOLOGIA Y FISIOTERAPIA
HORARIO DE ATENCIÓN: 7:00 A.M. A
5:00 P.M. DE LUNES A VIERNES.
CURACIONES E INYECCIONES DESDE
LAS 6:30 A.M.



Nota: Si esta afiliado a una E.P.S del régimen contributivo, conservara su afiliación mientras se sigan realizando sus aportes.

**TODOS los internos tienen
DERECHO a la ATENCIÓN
MEDICA de manera GRATUITA.**

TRAMITES OFICINA JURÍDICA :

Libertades Condicionales:

Cuando cumplas las 3/5 o las 2/3 partes de la pena, entre detención física y tiempo redimido, solicita al Consejo de Disciplina para calificar tu Conducta. Una vez tengas Resolución favorable del Consejo de Disciplina, los certificados de trabajo y la Cartilla Biográfica envías un memorial firmado a los Juzgados de Ejecución Penas y Medidas de Seguridad, la solicitud de Libertad

TRAMITES

OFICINA JURÍDICA :

Beneficio Administrativo hasta **72**

Una vez cumplas la tercera parte del total de la condena (detención física y redención) y podrás realizar este trámite a través de la Oficina Jurídica.

Requisitos:

- 1) Certificado SIJIN - CISAD (Centro Información sobre Actividades Delictivas) en los que conste que no tiene pendientes. Trámite que realiza la Oficina Jurídica del Establecimiento.
- 2) Consejo Disciplina con calificación Conducta Buena.
- 3) No haber tenido fuga o tentativa de fuga
- 4) Clasificación en Fase de Mediana Seguridad.
- 5) Copias de Sentencia de Primera y Segunda Instancia.
- 6) Visita Domiciliaria a través de Trabajadora Social. (Of. Jurídica la ordena)
- 6) Concepto favorable del Juez de Penas.

Nota: Excepto a los condenados por la Justicia Especializada.

Atención Jurídica Defensores Públicos

Si no tienes recursos económicos para pagar un abogado, puedes solicitarlo a la **Defensoría del Pueblo**, inscribiéndote con los Notificadores del Pasillo Central, quienes entregarán una lista a la Coordinación de la Defensoría. Posteriormente se realizara una entrevista personal y diligenciara un formato de solicitud para asignación de Abogado.

**¡ESTOS
TRAMITES
SON
GRATUITOS!**



PROGRAMA DE RECEPCIÓN "INGRESO AL ESTABLECIMIENTO"

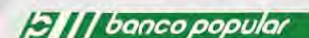
MANEJO DE DINERO

Al ingreso, el interno que porte dinero se le retiene y se consignara en la **Cuenta Matriz**, tan pronto se le asigne el número de Tarjeta **Decadactilar o T.D.**



Las consignaciones se realizan a través del **BANCO POPULAR** (cualquier sucursal), diligenciando el recibo de consignación así:

Nombre de la Cuenta: CUENTA MATRIZ - INTERNOS
No. de la Cuenta : --- 110-04031165-6
NUI : NUMERO ÚNICO DE INTERNO
Depositante: NOMBRES Y APELLIDOS
COMPLETOS DEL INTERNO.



El interno NO puede gastar en Expendio, durante el mes, un valor superior al salario mínimo vigente al año 2.013

INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

INGRESO DE VISITANTES

Conforme al Régimen Interno del EPMS de Cali "Villahermosa", para el ingreso de visitas:

El interno sólo podrá recibir visita de tres (3) personas en el turno establecido, deberán estar registrados en el sistema visitor, según formato diligenciado por el interno, **RENOVÁNDOSE** cada (3) MESES.

Cada dos meses se publicará en las carteleros de los patios la secuencia de visita. Donde se estipularán las visitas de hombres y las visitas de mujeres con niños. La visita de hombre tendrán la posibilidad de ingresar útiles de aseo y las visitas de mujeres ingresarán alimentos.



PLAN DE ACCIÓN SISTEMA DE OPORTUNIDADES P.A.S.O.



Que es?

Es un plan de acción que integra los programas ocupacionales educativos y laborales que brinda el establecimiento como estrategia para potencializar las aptitudes, actitudes, habilidades,

conocimientos y destrezas de los reclusos, proyectándolos a su integración social positiva.

P.A.S.O. INICIAL "Fortalecimiento"

Sensibilizar y motivar al interno fortaleciendo sus capacidades, habilidades, destrezas y potencialidades, orientados a la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable en pro del mejoramiento de su forma de vivir.

Las Actividades Ocupacionales :

- **EDUCACIÓN FORMAL:** Por Ciclos
- **EDUCACIÓN NO FORMAL:** Cursos En Artes Y Oficios Y Capacitación Laboral
- **TRABAJO:** Círculos De Productividad Artesanal Y Recuperación Ambiental.
- **PROGRAMAS TRANSVERSALES:** Sin Redención De Pena, atraviesan las diferentes fases del P.A.S.O., como eje de apoyo al proceso de tratamiento.



P.A.S.O. MEDIO "Preparación para la Productividad"

Brindar al interno un Sistema de Oportunidades socio-laborales, que le permitan al interno un óptimo desempeño ocupacional fortaleciendo sus competencias laborales.

Las Actividades Ocupacionales :

- Comité De Internos.
- Granja.
- Confecciones.
- Ebanisterías.
- Reparaciones Locativas.
- Recuperación Ambiental.



P.A.S.O. FINAL "Interiorizar para la Reinserción"

Proporcionar al interno un espacio laboral que le permita adquirir pautas de convivencia y estrategias para afrontar adecuadamente su reinserción social.

Las Actividades Ocupacionales :

- Panadería.
- Asadero.
- Casino.
- Rancho
- Granja.
- Recuperador Ambiental,
- Centro de acopio.
- Proveeduría,
- Mecánica.



C U E R P O S C O L E G I A D O S :

1. JUNTA DE ASIGNACIÓN DE PATIO.

2. CONSEJO DE DISCIPLINA: Estudia y califica la conducta de los internos cada tres meses.

3. CONSEJO DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO: Evaluar y clasifica en fase de tratamiento, hace recomendaciones para la aplicación del tratamiento penitenciario, teniendo en cuenta los factores objetivos (a nivel jurídico). y subjetivos (psicosociales) de los condenados.

4. JUNTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO, ESTUDIO Y ENSEÑANZA (JETEE): Emite concepto sobre la vinculación de los internos a las actividades labores y educativas de redención de pena, de acuerdo con su aptitud, vocación, conocimientos y las vacantes existentes. Controla y califica las actividades ocupacionales. La tenencia del permiso de trabajo no es garantía suficiente para redimir pena, pues los internos deben cumplir las funciones asignadas por el jefe de área quien evalúa y califica su desempeño. Los certificados de tiempo de TEE (TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA) se solicitan a la oficina de **Registro y Control** a través de la **Asesoría Jurídica**.

Anexo C. Recuperación de carteleras



Anexo D. Publicaciones boletín semanal Notinpec.

Publicación del 11 al 15 de Febrero:

Internos de Cali eligen sus representantes en Derechos Humanos



Fotos: EPMSCERE Cali (Valle)



Un delegado de cada pabellón del establecimiento penitenciario y carcelario de Cali (Valle del Cauca) fue elegido como representante del comité de Derechos Humanos, donde serán los encargados de velar por los intereses de los internos ante las autoridades penitenciarias y los organismos de control.

Las elecciones realizadas en días pasados contaron con la participación de funcionarios de la Personería y Defensoría municipal, quienes garantizaron la transparencia de la jornada democrática.

En esta actividad se resalta el trabajo de los internos que hicieron parte de la jornada. Una vez más el INPEC muestra su interés para garantizar el bienestar de las personas privadas de la libertad que se encuentran reclusos en modalidad de sindicados y condenados en los centros carcelarios del país.

Anexo E. Publicación del 25 de Febrero – 1 Marzo.

La educación y formación didáctica le permite a la población reclusa de Cali resocializarse



Foto: EPMSC-ERE Cali (Valle)



Un grupo de 380 Internos del centro carcelario de Cali “Villahermosa” fueron capacitados por el INPEC en temas educativos, de enseñanza y laborales, dentro del programa misión carácter.

Los privados de la libertad recibieron instrucciones de profesionales del Instituto una hora diaria, 5 días a la semana, durante 3 meses, en los cuales recibieron un material didáctico de 4 módulos de enseñanza, donde se hizo énfasis en temas como carácter, misión, coraje y liderazgo.

Esta sería la primera promoción en misión carácter del 2013 en el centro carcelario, con la cual se busca que la población reclusa de Cali pueda realizar conductas de cambio, partiendo de la autonomía y la reflexión personal.

Una vez terminada la ceremonia de graduación, los internos participaron en una jornada de teatro, canto y la exposición de una cartelera de valores.

Anexo F. Publicación del 18- 22 de Marzo



Anexo G. Publicación del 22- 26 de Abril.

El deporte y la actividad física se toman el centro carcelario de Villahermosa

Los internos que pagan su condena en el Establecimiento Carcelario de Cali "Villahermosa", se están capacitando en procesos de formación deportiva gracias a una alianza interinstitucional entre el INPEC e Inderval.

En el curso se están instruyendo 25 reclusos, quienes lideran los eventos deportivos en los pabellones. Estos monitores serán los encargados de difundir los conocimientos a sus compañeros.

Los temas que serán manejados en la capacitación van orientados al desarrollo de habilidades físicas, circuitos de entrenamiento, organización de eventos deportivos, primeros auxilios y arbitraje en las modalidades de baloncesto, fútbol, fútbol sala y voleibol.

Esta iniciativa le permite a los privados de la libertad liberar el estrés, la ansiedad y se fomenta el trabajo en equipo, las buenas relaciones y el compañerismo.

Una vez se termine la capacitación los reclusos recibirán una certificación en actividad física y deporte.



Fotos: EPMSC-ERE Cali (Valle)

Anexo H. Publicación del 6- 10 de Mayo



Anexo I. Publicación de Mayo

Población reclusa de Cali se une a los programas de Resocialización que ofrece el centro carcelario



Fotos: EPMSC-ERE Cali (Valle)



Los internos que pagan su condena en el establecimiento carcelario de Cali “Villahermosa” y pertenecen a la comunidad LGBTI, participaron en una tarde recreativa, con el acompañamiento de los profesionales del área de atención y tratamiento.

Para los privados de la libertad se organizaron encuentros deportivos de fútbol y rana, así como actividades musicales que les permite disminuir el sedentarismo y mejorar su condición física.

De igual manera, se trabajó con los internos para ayudarlos a distribuir su tiempo libre, recomendándoles acciones que los alejen del ocio y los malos hábitos.

Con estas jornadas recreativas, se espera que los internos de la comunidad LGBTI se vinculen a los programas de resocialización que les ofrece el INPEC y les permite mejorar las condiciones de vida mientras pagan su condena.

Anexo J. Publicación del 27- 31 Mayo

**Población
reclusa de Cali
trabaja para
mejorar sus
condiciones
de vida**



Los internos de la unidad de salud mental del Establecimiento Penitenciario de Cali participaron en una jornada recreativa y cultural en la que disfrutaron de juegos, música y danzas propias de la región.

El evento que se extendió durante todo el día le permitió a los reclusos disminuir los niveles de estrés y ansiedad que produce el encierro y participar en actividades grupales que los ayudan a mejorar su condición social.

De igual manera, estas terapias ayudan a los internos con condiciones especiales para que utilicen de forma adecuada su tiempo libre, realizando actividades sanas y productivas.

La jornada fue organizada por funcionarios del área de atención y tratamiento y recibió el apoyo de la guardia Penitenciaria, quienes estuvieron atentos al cumplimiento del régimen interno.

Anexo K. Publicación del 10- 14 de Junio

<p>Centro carcelario de Cali deleita a los privados de la libertad con la magia del cuento</p>	 <p>Foto: EPMSC-ERE Cali (Valle)</p>	<p>En esta iniciativa participaron 100 internos que estudian en el área de educativas del centro carcelario, quienes dejaron ver toda su creatividad e imaginación para la redacción de los textos.</p> <p>El cuento ganador fue “Panina Manina”, que relata la historia de un niño en sus primeros años, escrito por un recluso del patio 1A que cursa el ciclo educativo 4A.</p>
	<p>Las directivas del Establecimiento Carcelario de “Villahermosa” en Cali organizaron un concurso de cuento con los internos de todos los pabellones del penal.</p> <p>El evento denominado “Escápate con el cuento”, le permite a los reclusos contar su historia y trabajar para mejorar su capacidad de escritura y lectura.</p>	

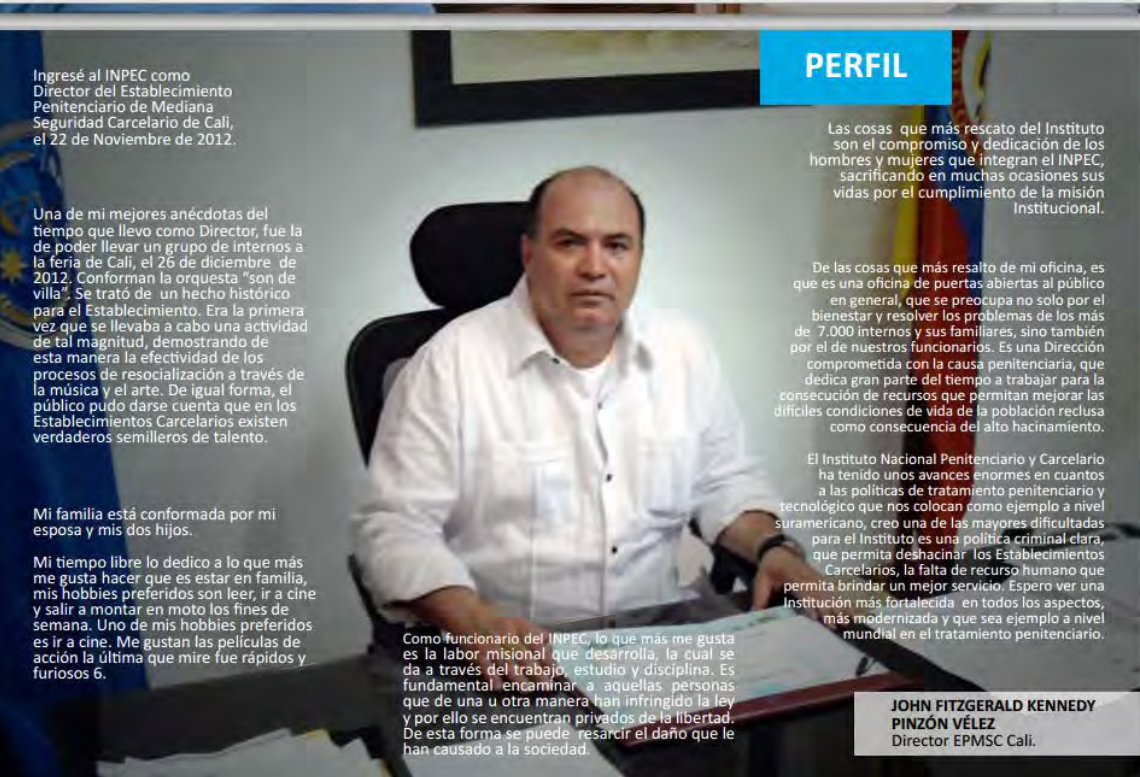
Anexo L. Publicación del 17- 21 de Junio



EL EQUIPO

Equipo EPCMS Cali
Transversal 25 No 31-116
Teléfono: (2)4422173
epccali@inpec.gov.co

1. DR. ANIBAL ALBERTO CERÓN-Asesor Jurídico
2. TE. AVILA RICARDO-Responsable Atención Y Tratamiento
3. DRA. HAYDEE HERNÁNDEZ-Pagadora
4. JOHN FITZGERALD KENNEDY PINZÓN VÉLEZ
Director EPMSC Cali.
5. TE. GLORIA AMPARO MARTÍNEZ-Responsable Área Talento Humano
6. DR. MARIO ANDRÉS SANTACRUZ MESIAS-Responsable Área Financiera
7. TE. BURBANO MELÉNDEZ JHON JAIRO-Comandante De Vigilancia (E)



PERFIL

Ingresé al INPEC como Director del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad Carcelario de Cali, el 22 de Noviembre de 2012.

Una de mi mejores anécdotas del tiempo que llevo como Director, fue la de poder llevar un grupo de internos a la feria de Cali, el 26 de diciembre de 2012. Conforman la orquesta "son de villa". Se trató de un hecho histórico para el Establecimiento. Era la primera vez que se llevaba a cabo una actividad de tal magnitud, demostrando de esta manera la efectividad de los procesos de resocialización a través de la música y el arte. De igual forma, el público pudo darse cuenta que en los Establecimientos Carcelarios existen verdaderos semilleros de talento.

Mi familia está conformada por mi esposa y mis dos hijos.

Mi tiempo libre lo dedico a lo que más me gusta hacer que es estar en familia, mis hobbies preferidos son leer, ir a cine y salir a montar en moto los fines de semana. Uno de mis hobbies preferidos es ir a cine. Me gustan las películas de acción la última que mire fue rápidos y furiosos 6.

Como funcionario del INPEC, lo que más me gusta es la labor misional que desarrolla, la cual se da a través del trabajo, estudio y disciplina. Es fundamental encaminar a aquellas personas que de una u otra manera han infringido la ley y por ello se encuentran privados de la libertad. De esta forma se puede resarcir el daño que le han causado a la sociedad.

Las cosas que más rescató del Instituto son el compromiso y dedicación de los hombres y mujeres que integran el INPEC, sacrificando en muchas ocasiones sus vidas por el cumplimiento de la misión Institucional.

De las cosas que más resalto de mi oficina, es que es una oficina de puertas abiertas al público en general, que se preocupa no solo por el bienestar y resolver los problemas de los más de 7.000 internos y sus familiares, sino también por el de nuestros funcionarios. Es una Dirección comprometida con la causa penitenciaria, que dedica gran parte del tiempo a trabajar para la consecución de recursos que permitan mejorar las difíciles condiciones de vida de la población reclusa como consecuencia del alto hacinamiento.

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario ha tenido unos avances enormes en cuantos a las políticas de tratamiento penitenciario y tecnológico que nos colocan como ejemplo a nivel suramericano, creo una de las mayores dificultades para el Instituto es una política criminal clara, que permita deshacer los Establecimientos Carcelarios, la falta de recurso humano que permita brindar un mejor servicio. Espero ver una Institución más fortalecida en todos los aspectos, más modernizada y que sea ejemplo a nivel mundial en el tratamiento penitenciario.

**JOHN FITZGERALD KENNEDY
PINZÓN VÉLEZ**
Director EPMSC Cali.

Anexo LL. Clase de periodismo

